



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**“Clima organizacional y su relación con la satisfacción
laboral del profesional de Enfermería del Instituto
Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2018”**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

Gael CAMPOS TRUYENQUE

ASESOR

Violeta Alicia NOLBERTO SIFUENTES

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Campos G. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2020.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

1: CODIGO ORCID DEL AUTOR: 0000-0002-6992-5832

2: CODIGO ORCID DEL ASESOR: 0000-0003-15974298

3: DNI DEL AUTOR: 42812671

4: GRUPO DE INVESTIGACION: NO APLICA

5: INSTITUCION QUE FINANCIA PARCIAL O TOTALMENTE LA INVESTIGACION: NO APLICA

6: UBICACIÓN GEOGRAFICA DONDE SE DESARROLLO LA INVESTIGACION DEBE INCLUIR LOCALIDADES Y COORDENADAS GEOGRAFICAS:

NOMBRE COMPLETO: INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEOROLOGICAS

PAIS: PERU

CIUDAD: LIMA

DIRECCION: Jr. Ancash 1271- Barrios Altos

COORDENADAS: 12°02'46''S 77°00'57'O

7: AÑO O RANGO DE AÑOS QUE LA INVESTIGACION ABARCO: 2018-2019



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América



Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado
Sección Maestría

ACTA DE GRADO DE MAGISTER

En la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de enero del año dos mil veinte siendo las 03:00 pm, bajo la presidencia de la Dra. Maritza Dorila Placencia Medina con la asistencia de los Profesores: Mg. Zoila Rosa Moreno Garrido (Miembro), Mg. Ronald Espíritu Ayala Mendivil (Miembro), Mg. Sonia Shishido Sánchez (Miembro) y el Mg. Violeta Alicia Nolberto Sifuentes (Asesora); la postulante al Grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA-2018" con el fin de optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **C BUENO 16**. A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** a la postulante **GAEL CAMPOS TRUYENQUE**.

Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las 04:00 pm, se da por concluido el acto académico de sustentación.

Mg. Zoila Rosa Moreno Garrido
Profesora Auxiliar
Miembro

Mg. Ronald Espíritu Ayala Mendivil
Profesor Asociado
Miembro

Mg. Sonia Shishido Sánchez
Profesora Asociada
Miembro

Mg. Violeta Alicia Nolberto Sifuentes
Profesora Principal
Asesora

Dra. Maritza Dorila Placencia Medina
Profesora Principal
Presidente

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida agradecida por todas las cosas maravillosas que tengo en la vida.

A mi familia.

Por su inmenso amor y fuente de inspiración para ser una mejor persona cada día especialmente a mi padre Narciso que me guía desde el cielo, a mi madre Ana por su comprensión y su amor incondicional.

A mis hermanos por ser fuente de inspiración que me apoyaron e indujeron a mejorar en todos los aspectos de mi vida.

A mis tíos Federico Muñiz y María Truyenque que son mi soporte y mis compañeros cada día.

AGRADECIMIENTOS

“A mis asesores de investigación Mag. Violeta Nolverto y la Dra. Daysi Coras por su tiempo y su capacidad profesional y su gran experiencia se haga realidad con éxito este trabajo de investigación.”

“A la universidad Mayor de San Marcos a los docentes de Post Grado por darme la oportunidad de crecer profesionalmente”

“A los profesionales de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas por brindarme el apoyo en el trascurso del proyecto investigación”

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3 Justificación teórica	4
1.4. Justificación Práctica	5
1.5. Objetivos de la investigación	6
1.5.1. Objetivo General	
1.5.2. Objetivos Específicos	
 CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Marco filosófico y epistemológico de la investigación	7
2.2. Antecedentes del problema	8
2.3. Bases teóricas del tema	13
2.4. Hipótesis	24
2.5. Variables	24
 CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de la investigación	25
3.2. Unidad de análisis	25
3.3. Población de estudio	25
3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Análisis e interpretación de la información	31
3.6. Consideraciones Éticas	32
 CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
 CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

FIGURA

	Pág.
1. DISTRIBUCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018 -----	35
2. DISTRIBUCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA -	36
3. SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018 -----	37
4. DISTRIBUCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018 -----	38
5. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2015 -----	40
6. PUNTAJES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA - 2018 -----	40

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO

		Pág.
1.	CUADRO1: ESTADISTICA DE LA POBLACION	26
2.	CUADRO 2: ÍTEMS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL POR CATEGORÍAS -----	28
3.	CUADRO 3: DIAGNÓSTICOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL POR CATEGORÍA -----	28
4.	CUADRO 4: ÍTEMS DE LA ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC) POR CATEGORÍAS -----	29
5.	CUADRO 5: ÍTEMS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC) POR CATEGORÍAS -----	30
6.	CUADRO 6: PUNTUACIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS DE LA ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC) POR CATEGORÍAS -	30
7.	CUADRO 7: CALIFICACIONES DIAGNÓSTICAS DE LA ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC) POR CATEGORÍAS -----	30
8.	CUADRO 8: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS ENFERMERAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018 -----	33
9.	CUADRO 9: DESCRIPCIÓN DE LOS PUNTAJES, POR DIMENSIONES Y TOTAL, DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, 2018 -----	35

10.	CUADRO 10: DISTRIBUCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018 -----	35
11.	CUADRO 11: DESCRIPCIÓN DE LOS PUNTAJES, POR DIMENSIONES Y TOTAL, DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, 2018 -----	37
12.	CUADRO 12: DISTRIBUCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2015 -----	38
13.	CUADRO 13: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018 -----	39
14.	CUADRO 14: PRUEBA DE CHI-CUADRADO -----	41

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales en Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018. **Metodología:** El estudio es de tipo cuantitativo, correlacional y transversal. El diseño es no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 112 enfermeros asistenciales que pertenecen a cinco servicios del Instituto. El procesamiento de datos se realizó a través del programa estadístico SPSS versión 23. La correlación de variables se realizó a través de la prueba Chi cuadrado ($p < 0.05$). **Resultados:** 65% identifica que el Clima Organizacional de la institución está Por Mejorar y 35% Saludable; mientras que las dimensiones Cultura de la Organización es No saludable (59%), Diseño Organizacional está Por Mejorar (69.5%) y Potencial Humano es no Saludable (82%). Respecto a la satisfacción laboral, 45% está satisfecho; mientras que en la dimensión Significación de la Tarea y Beneficios Económicos se encuentran insatisfechos (16%; 15%). Existe relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral ($p < 0.05$). **Conclusiones:** El Clima Organizacional se considera en un nivel Por Mejorar. La satisfacción laboral se encuentra en un nivel de aceptable. Existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, cuando Clima organizacional está Por Mejorar, la mayoría considera que hay satisfacción laboral; y cuando el clima laboral es Saludable la mayoría considera que la satisfacción laboral es Promedio.

Palabras Clave. clima organizacional, satisfacción laboral, enfermeras.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of nursing professionals at the National Institute of Neurological Sciences, 2018. **Methodology:** The study is quantitative, correlational and cross-sectional. The design is non-experimental. The study population consisted of 112 health care nurses who belong to 5 services of the Institute. Data processing was carried out through the statistical program SPSS version 23. The correlation of variables was carried out through the Chi square test ($p < 0.05$). **Results:** 65% identify that the Institutional Climate of the institution is To Improve and 35% Healthy; while the dimensions Organization Culture is Unhealthy (59%), Organizational Design is Improving (69.5%) and Human Potential is Unhealthy (82%). Regarding job satisfaction, 45% are satisfied; while in the dimension Meaning of the Task and Economic Benefits are dissatisfied (16%; 15%). There is a relationship between Organizational Climate and Labor Satisfaction ($p < 0.05$). **Conclusions:** The Organizational Climate is considered at a level To improve. Job satisfaction is at an acceptable level. There is a relationship between organizational climate and job satisfaction; when Organizational Climate is Improving, most consider there is work satisfaction and when the work environment is healthy, most consider work satisfaction to be average.

Keywords. organizational climate, job satisfaction, nurses.

CAPITULO 1: INTRODUCCION

1.1SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El clima organizacional conforma un conjunto de características que definen a una organización, las diferencias de otras organizaciones y tiene influencia en las conductas de las personas que conforman tal organización. Siendo de mayor utilidad “la que utiliza como elemento primordial las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y los procesos que se producen en un medio laboral” (Robles et al., 2005). El clima organizacional es parte de la personalidad Propia de la organización, por ello no son iguales y las organizaciones actuales enfrentan cambios tecnológicos, sociales o económicos que requieren estructuras y procesos que sean flexibles y adaptativos.

El clima organizacional es clave para el éxito de la organización porque condiciona las actitudes y el comportamiento de su personal, es decir “el comportamiento de un individuo en el trabajo depende no sólo de sus características personales, sino también de la forma en la que percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización”(Peña et al., 2015). En este sentido, es importante desarrollar y mantener un buen clima organizacional en los servicios de salud, ya que de eso depende también el logro de metas y objetivos institucionales, así como mantener la motivación y productividad.

Es así, que uno de los aspectos que también ha recibido mayor atención en los ambientes de trabajo es la satisfacción laboral, ya que el recurso humano es clave para que una institución obtenga resultados positivos,

pues su satisfacción favorable o desfavorable influirá en la relación que estos adopten con la institución. (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015)

La satisfacción laboral del profesional de la salud es muy importante, ya que este influye directamente en la calidad de los servicios de salud. Algunos estudios han determinado que el aumento de la satisfacción laboral del profesional optimiza la relación con el paciente, y con ello se incrementa la calidad de los cuidados prestados, siendo definida como “un conjunto de emociones y de actitudes que la persona experimenta hacia su trabajo” (Carrillo, Ríos, et al., 2015).

Por tanto, para que una organización se ubique en la realidad global y pueda cumplir con su función y sea aceptada en la sociedad debe ser competitiva y ajustarse a las necesidades que presenta el medio en que se desarrolla, debiendo implementar continuamente sistemas que mejoren el desempeño de su personal que junto con los recursos materiales y la tecnología garanticen un clima adecuado y la plena satisfacción.

En este sentido, la eficiencia de los servicios de enfermería en los hospitales depende de la gestión de la enfermera jefe, quien debe desempeñarse como líder y administradora para dirigir las actividades de gestión de su competencia. Su liderazgo determina los resultados, pues su labor es la de hacer cumplir las funciones asignadas desde una perspectiva estratégica, a fin de desarrollar el potencial de cada Enfermera a través de un liderazgo asertivo.

Es sabido que el trabajo de enfermería debe reunir las condiciones necesarias y suficientes para que se dé el cuidado humanizado, dirigida hacia el bienestar de los demás, con un compromiso subyacente de valores y moralidad para cuidar y el anhelo de hacerlo (Fernández & Paravic, 2003)

El Instituto de Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN) tiene como misión, la prestación de servicios de seguridad social con calidad a sus usuarios, mediante la búsqueda de la excelencia en la administración de sus recursos contribuyendo con el bienestar de la población. La función que cumple el área de enfermería, en el cuidado a los pacientes, juega un papel destacado en la institución y en la vida de las personas tanto por el número de enfermeras existentes que conforman la mayor parte del total de trabajadores como por la multiplicidad de sus labores y el impacto de éstas en el resultado final de la misión institucional. En la actualidad, hay preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las enfermeras, para aumentar su satisfacción laboral, de manera que se sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan. De esta manera, podrán adaptarse con mayor éxito a los objetivos de la institución y a las exigencias del trabajo y necesidades de cada individuo.

Si bien empíricamente se percibe el nivel de insatisfacción en el Instituto nacional de ciencias neurológicas, según expresiones de quejas constantes sobre diversos aspectos laborales relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, los jefes, los compañeros de trabajo, el exceso de trabajo, el poco valor que da la institución a su trabajo, esto podría influir en un clima institucional deteriorado por ende un desempeño disminuido. A la fecha en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, se desconoce el clima organizacional percibido por las enfermeras y la satisfacción que tienen frente a su trabajo.

En tal sentido, conocer el clima organizacional y satisfacción laboral de las profesionales de enfermería, será el inicio de la implementación de una serie de actividades que mejoren el rendimiento y un compromiso constante para ayudar al crecimiento personal, profesional e institucional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Pregunta General

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en el año 2018?

1.2.2 Preguntas Específicas

1. ¿Cuál es el clima organizacional que identifica el profesional de Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?
2. ¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN TEORICA:

El profesional de Enfermería que trabajan en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral ; asimismo es necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

Dadas las características de los diferentes servicios del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas existen componentes dentro del ámbito laboral, que influyen en el desempeño del personal de enfermería, lo que hace necesario abordar este tema porque estas variables de clima organizacional y satisfacción laboral no han sido estudiadas en todas las

enfermeras del instituto. Cabe señalar que, los equipos de enfermería más exitosos son los que comparten un elemento común en sus pasiones individuales, lograr que el personal se sienta inspirado e involucrado con su trabajo. Es por ello por lo que, se presenta esta investigación.

1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:

Por lo antes expuesto, en lo social, generaría cambios en la forma de dirigir a los centros de salud con verdadero liderazgo, que impulse a las instituciones de salud lograr efectivamente las metas deseadas. Creando un clima organizacional favorable a las expectativas de todos sus miembros, considerando que el desempeño conlleva a mejorar las relaciones laborales y por consiguiente una calidad de atención a los usuarios. En razón de este enfoque, la investigación se justifica desde el punto de vista práctico, porque propondrá, reflexiones y análisis en torno a la concepción del clima laboral y satisfacción, tales como el enfoque de liderazgo directivo, comunicación y relaciones interpersonales, así como también aspectos inherentes al desempeño laboral de las enfermeras, enfocándose en sus habilidades y estrategias; destacando algunos de sus roles, al ampliar los conocimientos del equipo médico de la institución en estudio, sobre todo si se aplican los contenidos expuestos.

Además, desde el punto de vista práctico, es conveniente que los profesionales en enfermería asuman que el clima organizacional y la satisfacción motiven por su trabajo, en consecuencia, es necesario que propicien un ambiente estimulante, pues se agilizaría la actividad y sería más productiva para todos.

Asimismo, metodológicamente, el proceso investigativo dará lugar a un material escrito, que podrá ser utilizado como antecedente para otros trabajos de investigación que aborden el tema de estudio, así como de material de apoyo para diversos estudios.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales en Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Son los siguientes:

1. Identificar la opinión del clima organizacional en los profesionales de Enfermería en las dimensiones: Cultura de la Organización, Diseño Organizacional y Potencial Humano.
2. Identificar la opinión de la satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería, en las dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y Beneficios económicos

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO FILOSÓFICO E EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN:

El clima organizacional y satisfacción laboral están definidos por principios y procesos que surgen a partir de teorías de administración. Tal es el caso de la Teoría de Relaciones Humanas, de Elton Mayo el cual hace énfasis en la persona como pilar fundamental de toda organización a diferencia de la teoría clásica de administración que se enfoca más en la tarea y la línea de autoridad (Ramos & Triana, 2007) . La teoría de Elton Mayo tiene los siguientes principios:

La integración y el comportamiento social; donde los resultados y producción son la consecuencia de la integración social. El trabajo es una actividad de grupo y la conducta de cada persona depende de cómo se sienta en el trabajo.

Las recompensas y sanciones sociales; Elton Mayo encontró que los trabajadores que tenían una producción por encima o por debajo de un estándar de trabajo, perdían el afecto de sus compañeros.

Los grupos informales; se constituye como un grupo alternativo a la organización formal de una organización, siendo visto como sindicatos.

El contenido del cargo; Elton Mayo considera que la especialización de competencias no necesariamente garantiza la eficiencia en el trabajo y que para evitar la monotonía las personas suelen cambiar de puestos y de trabajos.

La teoría de Relaciones Humanas involucra por primera vez a la persona dentro del proceso administrativo y como pilar importante de una empresa u organización, y esta debe ser vista como un sistema social. Siendo un gran aporte de esta teoría el estudio de la motivación, liderazgo y comunicación en la empresa,

Para conocer cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, disponemos de dos paradigmas el cualitativo y el cuantitativo, se ha elegido el cuantitativo porque tiene dos principales ventajas para el presente estudio:

1. Se puede generalizar los hallazgos de un número grande de participantes.
2. Permite tomar decisiones a nivel gerencial y político, empleando evidencias objetivas a partir de la medición de las variables de investigación mediante instrumentos de medición.

2.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Nacionales

Solís, Zamudio, Matzumura, & Gutiérrez (2016), en Perú, realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. El estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal. Se trabajó con una muestra de 43 profesionales de enfermería. El estudio tuvo como resultados que el clima organizacional fue nivel medio con 81.4%, seguido de un nivel alto 18.6% y el Síndrome de Burnout de nivel bajo con 86% y nivel medio 14%. La relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja

(rho = -0.11). El estudio concluye que el clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. Y que no existe relación entre ambas variables.

Alván & Arteaga (2013), en Perú, realizaron una investigación con objetivo de determinar la relación del nivel de Clima Organizacional con la Calidad de Vida Laboral en las enfermeras del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo. Fue un estudio descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra se constituyó por 25 enfermeras. Los resultados muestran que el 56% de enfermeras perciben a un nivel medio el clima organizacional y un nivel alto en sus dimensiones autonomía, cohesión, confianza e innovación. La calidad de vida laboral, el 92% lo percibió como medio y de la misma forma en sus dimensiones cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo. Además, la prueba chi cuadrado muestra que no existe una relación significativa entre ambas variables ($p = 0,071 > 0,05$). El estudio concluye que el Clima organizacional no constituye un factor directo que condicione a una buena Calidad de vida laboral.

Bobbio & Ramos (2010) en Perú, realizaron un estudio con el objetivo de identificar la satisfacción laboral y los factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo. El estudio fue cuantitativo transversal. La muestra fue conformada por 75 médicos y 65 enfermeras y Obstetrices y 87 técnicos de enfermería. Los resultados fueron que 22.7% de médicos y 26.2% de enfermeras y Obstetrices y 49% de técnicos de enfermería se encontraban satisfechos con su trabajo. Los factores asociados a satisfacción laboral en los médicos fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$), la adecuada relación con los jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en enfermeras y Obstetrices fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual

($p < 0,01$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p < 0,01$). El estudio concluye que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico, encontrándose por debajo de otros estudios. Los factores asociados a satisfacción son diferentes en personal médico y no médico.

Internacionales

Montoya et al. (2017), en Chile, realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Los resultados fueron que el 95% de docentes y un 91% de administrativos refirieron sentirse satisfechos. Un 80% de docentes y un 73% de administrativos perciben un alto nivel de clima organizacional. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un mejor clima organizacional tienen entre 15 a 29 años de servicio en su centro de trabajo. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los contratados perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Se concluye que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral.

Ríos (2017), en Nicaragua, realizó un estudio, que tuvo el objetivo de valorar el clima organizacional del departamento de enfermería en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. El estudio fue descriptivo y transversal. Participaron 30 enfermeras. Los resultados fueron que las variables motivación, liderazgo y reciprocidad fueron poco satisfactorios. El Clima Organizacional en su conjunto tiene una evaluación media o poca satisfactoria. Las enfermeras consideran que existe un buen liderazgo en el departamento de enfermería sin embargo se debe trabajar en variables como participación, motivación y

reciprocidad. El estudio concluye que el clima organizacional fue valorado en un nivel medio o poco satisfactorio y se debe dar importancia en la participación de las enfermeras.

Carrillo et al.(2015), en España, realizaron una investigación que tuvo el objetivo de analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. Fue un estudio cuantitativo transversal, se trabajó con una muestra de 77 enfermeras. Los resultados del estudio muestran una satisfacción por encima de la media en las enfermeras, entre los aspectos mejor evaluados fueron el horario de trabajo y los compañeros de trabajo. El estudio concluye que existe un elevado nivel de satisfacción.

Carrillo, Martínez, Gómez, & Meseguer (2015) en España, realizaron un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción laboral en una muestra de 546 profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público. Los resultados una satisfacción general media ($M = 71.37$; $DT = 14.03$), las dimensiones compañeros de trabajo y el superior inmediato fueron mejor evaluados. Los grupos de gestión y los médicos residentes son los más satisfechos, mientras que los especialistas de área, profesionales y auxiliares de enfermería tienen una satisfacción más baja.

Pablos & Cubo (2015) en España, realizaron un estudio con el objetivo de identificar la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz y a la vez identificar la existencia de diferencias entre los hospitales. Fue un estudio descriptivo, que abordó a 469 enfermeras de 3 hospitales. Los resultados fueron que no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados. Las enfermeras que trabajan en hospitales para adultos expresan menor satisfacción relacionado con el estrés y el ambiente de trabajo, que aquellas que laboran en hospitales infantiles maternos. Las enfermeras mujeres resultaron estar más satisfechas que los enfermeros varones. El estudio concluye que, en la percepción del

ámbito de trabajo, las enfermeras se encuentran más satisfechas que los enfermeros. A nivel general la satisfacción laboral es medio.

Cifuentes & Manrique (2014) en Colombia desarrollaron un estudio con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. El estudio fue descriptivo, transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería. Los resultados fueron que la satisfacción laboral es media. Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo. El estudio concluye que no existen relaciones significativas entre la satisfacción laboral con el género, la edad, la formación académica y el servicio donde se encuentren.

Vera (2013), realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social (IPS), desde la perspectiva del enfermero/a asistencial. Siendo un estudio cuantitativo, se utilizó una muestra de 188 enfermeras/os asistenciales de ocho hospitales. Los resultados evidencian la satisfacción en los siguientes factores: especialidad donde cumple funciones cada una de las enfermeras y la imagen gerencial de la enfermera jefe. Mientras que muestran insatisfacción en la infraestructura, falta de cursos de capacitación, inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos. El estudio concluye que el clima organizacional en los hospitales regionales en general es positivo, pues existen posibilidades de modificar los factores que permiten la mejora en las condiciones laborales.

Juárez S. (2012) en México, realizó un estudio con el objetivo de correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud del Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social. Fue un estudio observacional, transversal, descriptivo,

participaron personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, conformado por 230 personas. Los resultados expresan alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. El estudio concluye que un clima organizacional favorable favorece una mayor calidad de vida de los integrantes de la institución de salud y mejor prestación de servicios de salud.

Juarez L. (2011) en México desarrolló una investigación con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. El estudio fue descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio fue de 190 enfermeras. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción general fue de medianamente satisfecho con 62%. El nivel de satisfacción laboral presenta una diferencia significativa en relación con la antigüedad laboral. El clima organizacional general fue Bueno con 62%. La correlación de Pearson fue de 0.633, siendo moderada con un valor de $p < 0.00$. El estudio concluye que la satisfacción laboral de enfermeras es media, el clima percibido es medio y existe una relación entre ambas variables.

2.3. BASES TEÓRICAS:

CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de clima organizacional nace en 1960 con el desarrollo de la psicología organizacional/industrial, para Méndez (2006) (citado por García, 2009) el clima organizacional tiene su origen en la sociología, ya que enfatiza al hombre como eje importante del trabajo, teniendo como base la teoría de Relaciones Humanas y la define como “el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.” Y como se tiene muy en cuenta la opinión del trabajador como parte fundamental de toda organización el clima organizacional forma parte de las

percepciones que el individuo tiene de su organización donde labora y tal percepción se ha formado por factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, entre otras.

García (2009) define clima organizacional como

La percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente y, por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.

En realidad, no existe una unificación de definiciones y conceptos sobre clima organizacional, sin embargo, la revisión teórica nos permite mencionar que las teorías coinciden en tres elementos: *La percepción*; donde la persona a partir de sus sentidos y sensorialidad dan un significado a su ambiente de trabajo. Los *factores organizacionales*, siendo los elementos que influyen en la motivación y desenvolvimiento del trabajador. El *comportamiento organizacional* que se expresa con la actuación individual y grupal de las personas dentro de la organización (García, 2009).

Modelo de Gestión del Clima Organizacional

Son los jefes o autoridades de una empresa, los encargados de gestionar el clima organizacional. Para ello Toro & Sanín (2013) proponen un modelo como estrategia metodológica y de implementación para propiciar un favorable clima organizacional. Consta de cuatro actividades: Sensibilización, enseñanza/entrenamiento, aplicación y mejora.

La sensibilización consiste en convencer y comprometer a las personas o jefes de una organización sobre su responsabilidad en la gestión del clima organizacional. La enseñanza/entrenamiento tiene la finalidad de desarrollar habilidades en las personas encargadas de la gestión del clima organizacional, para que cambien comportamientos y logren buenos

resultados en su gestión. La aplicación consiste en llevar a práctica lo aprendido en conjunto con todos los jefes de la organización. Y el Mejoramiento que básicamente consiste en establecer planes de mejora para intervenir en los resultados de las etapas anteriores.

La gran diferencia entre el clima organizacional y la cultura organizacional

El clima y la cultura organizacional son distintas entre sí, ya que el clima influye sobre la cultura, siendo la cultura el resultado o consecuencia de un mal o buen clima organizacional. La cultura organizacional refleja “las conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización” (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009). Son los miembros de una organización quienes determinan la cultura, y es ahí donde el clima organizacional influye directamente sobre la cultura ya que las percepciones u opiniones de los miembros son los que determinaran la identidad de la organización.

Un clima organizacional favorable y una cultura colectiva avanzada permiten que todos los miembros de una organización este comprometidos más allá de los propios intereses personales, lo que favorecerá a la productividad y resultados, porque los miembros están motivados se sienten a gusto con su trabajo. Por tanto, el clima y cultura organizacional se encuentran muy interrelacionados, donde una modificación en una de ellas afecta a la otra y viceversa. (Salazar et al., 2009)

Importancia del clima organizacional

Toro (2005) señala que una de las ventajas de propiciar un buen clima al interior de la organización es que “permite desarrollar en el sujeto, de forma más libre y acertada, todo el potencial que éste tenga y aprovecharlo en beneficio de la empresa.”

Medir y diagnosticar adecuadamente el clima organizacional permite identificar los aspectos a mejorarse en una institución, siendo los problemas de conflicto, estrés laboral o desmotivación. Y al mismo tiempo

permite desarrollar alternativas y estrategias que mejoren la productividad y motivación de los empleados. (López & Navarro, 2003)

Las personas en la organización

Para Chiavenato, las personas planean, organizan, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización. Toda organización está compuesta de personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener la continuidad. La versatilidad humana es muy grande: cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a las influencias de muchas variables.

El haz de diferencias, en cuanto a aptitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son bien diversos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender la complejidad de sus miembros

En ese sentido, las personas que vienen a ser los recursos humanos son de vital importancia y necesidad para el desarrollo de las organizaciones. Una adecuada selección y evaluación del personal en las instituciones educativas va a permitir que ésta se desarrolle cumpliendo su misión y visión como parte de su política educativa o su proyecto educativo institucional.

Si es que el personal no es idóneo en una institución educativa es posible que no se brinde un adecuado servicio educativo a los estudiantes ni se preste la debida atención a la formación de ellos en razón que no se está cumpliendo uno de los aspectos esenciales de la calidad de la organización: los recursos humanos óptimos para el bien de la institución.

Factores que intervienen en el clima organizacional

Para que exista un buen clima debe crearse un ambiente en donde las personas que pertenecen a la organización se sientan cómodas; existen factores físicos y psicológicos que afectan este aspecto. Entre los factores físicos está un lugar de trabajo confortable, donde puedan encontrar todas las herramientas para desarrollarse de una manera eficiente en su labor.

El lugar debe estar iluminado, limpio y ubicado de acuerdo con su fin específico.

Otro aspecto es el psicológico, en donde se mencionan las relaciones entre el empleado y sus compañeros de trabajo; también la forma cómo el superior se refiere a sus colaboradores, cómo los trata, los incentiva y los promueve; todos estos factores y otros que afectan el desarrollo del individuo dentro de la organización, conforman el clima de ésta, y de acuerdo con cómo se manejen dichos aspectos, será un buen o mal clima.

Dimensiones el clima organizacional

Se postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima organizacional (Noboa, 2000):

- a. *Estructura*: La rigidez o flexibilidad de las condiciones de trabajo de una institución determinan el clima organizacional. La estructura tiene que ver con las reglas, procedimientos, trámites y otras condicionantes, las cuales interactúan en una organización.
- b. *Responsabilidad*: La autonomía del trabajador se vincula estrechamente con el desarrollo de las actividades en la organización.
- c. *Recompensa*: Un aspecto a tener en cuenta, aunque no menos importante es la compensación salarial, la cual también genera buenos climas organizacionales y la propia satisfacción del trabajador. Sin embargo, se realiza con la valoración del trabajo y cumplimiento de funciones del trabajador.
- d. *Desafío*: Los desafíos en el trabajo conlleva aceptarlos o resistirlos
- e. *Relaciones*: Las relaciones entre trabajadores o entre éstos y sus jefes, favorece o desfavorece el clima organizacional. Un buen ambiente de trabajo se basa en relaciones estables y positivas entre los miembros de la organización.
- f. *Cooperación*: El apoyo mutuo entre todos los miembros de la organización y el espíritu colaborador entre superiores e inferiores favorece ambientes agradables de trabajo.
- g. *Estándares*: El buen manejo de las metas en la organización, bajo normas de rendimiento y producción son necesarios para el

cumplimiento de objetivos y metas, pero también son indicadores de cómo está llevándose a cabo el clima organizacional.

- h. *Conflictos*: El manejo de conflictos es parte de todas las organizaciones, existe dificultades para uniformizar ideas o criterios, pero si encontrar concesos bajo el respeto entre trabajadores es una gran alternativa para no alterar el clima organizacional.
- i. *Identidad*: Es el sentimiento de pertenencia a la organización, es el grado de compromiso con la institución donde los objetivos personales se vinculan con los objetivos de la propia organización.”

Medición del Clima Organizacional:

Existe una infinidad de instrumentos que miden el clima organizacional, las cuales proponen dimensiones distintas entre sí. Es así que Hernández, Méndez, & Contreras (2014), realizaron una revisión de más de 50 estudios desarrollados en Estados Unidos y Europa entre 1960 y 2003, y seis en México, en donde las dimensiones más comunes que se encontraron fueron: la percepción de la dirección / gerencia (apoyo experimentado), cooperación y trabajo en equipo, percepción sobre el desempeño, resultados, calidad, recompensas, autonomía, estructura, innovación, comunicación y motivación, no existiendo conceso entre variables. Sin embargo, en el Perú el año 2008 se ha desarrollado y propuesto un instrumento que mide el clima organizacional en instituciones de salud, siendo el Ministerio de Salud el responsable de esta elaboración. (Ministerio de Salud, 2008) y el año 2015, el Ministerio de Salud ratifica su utilización a través de la Resolución Ministerial N° 626-2015/MINSA (Ministerio de Salud, 2015). Las Variables que propone este instrumento son tres: Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de Organización.

En el caso de Potencial Humano, considera dimensiones de liderazgo, Innovación, Recompensa y confort. Además cabe manifestar que dentro de toda organización es imprescindible que la persona identifique su potencial como ser humano, bajo las concepciones de “qué podemos hacer “, lo “que queremos y debemos hacer”, lo “que realmente podemos

hacer”, es decir buscar una convergencia entre lo que “quiero, debo y puedo hacer” (Cuervo, 2011). En la actualidad, es muy importante el talento humano de las instituciones, porque la experiencia y el conocimiento propio (individual y colectivo) y el adquirido contribuye al desarrollo de las instituciones. El potencial humano es el principal factor, que distingue a las empresas y de las empresas depende del potencial de las personas que en ellas trabajan (Álvarez & Bernal, 2017).

En el caso de Diseño organizacional, considera dimensiones como Estructura, Toma decisiones, Comunicación Organizacional y Remuneración. Y cabe precisar que el diseño organizacional es la esencia de toda organización, ya que es la que define cada componente y actividad que se realiza en la organización a fin de lograr los objetivos propuestos (UNID, 2016).

En el caso de la Cultura de la Organización, se considera dimensiones como Identidad, conflicto y Cooperación y Motivación. Entiéndase que la Cultura de la organización es el conjunto de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que caracterizan el comportamiento de una organización (UNLP, 2012). Las empresas requieren culturas centradas en valores humanos, donde se resalte el respeto por las personas y se promueva el trabajo en equipo, la confianza y la lealtad (Álvarez & Bernal, 2017).

Importancia del clima organizacional en los servicios públicos de salud:

Identificar el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud es importante dentro de las instituciones de salud, debido a la búsqueda constante de productividad eficaz, la propia calidad en el servicio, la atención adecuada al paciente. Es así como detectar las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general, representa una gran oportunidad para mejorar los procesos en una institución. De ahí que valorar el clima organizacional es importante debido a la necesidad por conocer uno de los factores que influyen en la productividad, el talento humano y el grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios, los cuales en su conjunto permiten el desarrollo

de la institución. Varios estudios han comprobado que mejorar el clima organizacional, eleva la calidad de los servicios de salud, lo cual pone de manifiesto la importancia por identificar los elementos que condicionan el ambiente de trabajo y su efecto en la calidad de la atención médica; un ambiente de trabajo favorable, mejora el rendimiento y desempeño de los trabajadores, mientras que un clima negativo altera el ambiente laboral, ocasiona situaciones de conflicto, apatía, bajo rendimiento y una mala calidad en los servicios brindados al paciente. De ello la gran importancia que tiene el clima organizacional en las instituciones de salud, lo cual produce resultados en el rendimiento y satisfacción laboral, por lo cual se recomienda su constante medición en las instituciones (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015) .

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se define como la actitud de la persona hacia su trabajo, siendo vinculado no solo a la satisfacción de las tareas, sino también a las relaciones e interacciones con sus compañeros y jefes de trabajo (Hannoun, 2011). Sin embargo, la satisfacción de un trabajador tiene un enfoque multidimensional, haciendo de referencia a la satisfacción con la supervisión, la organización, los compañeros, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, la remuneración, la estabilidad laboral, el tipo de labor, la cantidad de trabajo y el desarrollo personal (Pérez, 2011).

Una de las definiciones más clásicas de la satisfacción es dada por Locke (1976) (citado por Chiang, Gómez, & Salazar, 2013) quien la define como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo”.

Según Sánchez & Sánchez (2016), la satisfacción laboral influye en la actitud del trabajador y en su desenvolvimiento. Es así que la idea de satisfacción nace de la comparación entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador tiene. “A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso

del trabajador en el desempeño de sus tareas; por el contrario, si la satisfacción en el trabajo es escasa o nula, no pondrá demasiado empeño en su actividad diaria”

Dimensiones de la Satisfacción Laboral:

Algunas de las dimensiones esenciales de la satisfacción laboral son (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015) :

La estructura: que se refiere a la forma en como las acciones de las organizaciones se dividen, organizan y coordinan. Se toma en consideración: la jerarquía, las funciones, líneas de trabajo, relaciones e interdependencias.

La naturaleza y contenido de trabajo: Referido a la variedad de habilidades y competencias que identifican al trabajo.

Las normativas, valores y costumbres: son las creencias, valores, normas y cultura que comparten e identifican a los miembros de una organización.

El salario y la estimulación: siendo la remuneración y recompensa que esta vinculado a la superación y la evaluación del desempeño.

Las condiciones de trabajo: es el entorno, los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo.

Las condiciones de bienestar: el sentir del trabajador con respecto a su desarrollo personal y profesional, el horario laboral, etc.

Las relaciones interpersonales y comunicación: Es el proceso de interacción social en el que intervienen al menos dos o más personas para intercambiar ideas, sentimientos, juicios, información, opiniones o instrucciones de trabajo.

Liderazgo y toma de decisiones: Es la influencia de una persona o grupo de personas que inspira en otros el logro de objetivos comunes y su colaboración voluntaria y entusiasmo para lograrlos. La toma de decisiones está asociada estrechamente con el liderazgo.

Compromiso con el trabajo: Es el resultado de la identificación con el trabajo, viéndose reflejado en la activa participación, y la importancia que siente a su desempeño.

Manifestaciones de Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral, se manifiesta de diferentes formas, siendo la primera que se manifiesta de manera constructiva o destructiva y la segunda que se evidencia de manera activa o pasiva. Y las conductas que se manifiestan son el *Abandono del Trabajo*, expresado en la búsqueda de otros empleos y finalmente la renuncia. La *Libre Expresión*, que implican acciones activas y constructivas para mejorar su satisfacción, lo cual se refleja en la participación en grupos sindicales, expresión de la insatisfacción en los superiores. *Lealtad*: Es una forma pasiva pero en una espera optimista a fin que la situación que le provoca insatisfacción mejore, es decir espera que la organización aborde su problema. *Negligencia*: Es la plena expresión de una actitud pasiva, que provoca que la situación empeore, comprende aumento de errores, ausentismo, pesimismo. Sin embargo, ante todo esto, las manifestaciones de abandono y negligencia tienen implicancia en el rendimiento, la productividad, el ausentismo y la rotación, mientras que las manifestaciones de libre expresión y lealtad implican que el trabajador tenga una actitud constructiva, al tolerar sus insatisfacciones.

Medición de la Satisfacción Laboral:

Existen varias formas de medir la Satisfacción Laboral, entre ellas las Autodescripciones verbales, las escalas para la autoevaluación, la entrevista. Siendo la forma mas habitual el cuestionario voluntario y anónimo. La mayoría de instrumentos de satisfacción laboral incluyen dimensiones como las condiciones de trabajo, relaciones humanas, organización del trabajo, Ascenso o recompensa, Salarios, Reconocimiento.

Es así, que existen una variedad de instrumentos que miden la satisfacción laboral de manera directa, tal como el Índice general de la Satisfacción laboral de Brayfield A. Rothe H., el Índice descriptivo del

trabajo de Smith, Kendall y Hulin, el instrumento en ingles denominado "SRA-Employee Inventory", entre otros representativos. Y tambien existen métodos indirectos, en donde se analizan comportamientos, recuerdos, placer y displacer, tales como el método de incidentes críticos, basado en la teoría bifactorial de la satisfacción de Hezberg, en donde se solicita a los entrevstados que relaten las situaciones de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, tambien tenemos los llamados métodos aditivos o sustractivos de la satisfacción laboral, estos métodos consideran que la satisfaccion laboral es una función sumatoria de diferentes satisfacciones o necesidades en el trabajo y algunos de los instrumentos destacables se encuentran el Indice de Ian C.Ross y Alvin Zander, entre otros (Cantera, 1998).

En el Perú se ha desarrollado un instrumento que mide Satisfacción Laboral, diseñado por la Psicologa Sonia Palma (Palma, 2005). Este instrumento permite identificar la actitud hacia el trabajo, viendo el agrado y desagrado el trabajador hacia su actividad laboral. En el cual se describe la satisfacción laboral desde 4 factores: (Alfaro, Leyton, Meza, & Sáenz, 2013)

Significación de la tarea, el cual se define como una valoración que el trabajador tiene hacia su trabajo, teniedo en cuenta el sentido de esfuerzo del trabajador, la realización con su trabajo, el sentimiento de equidad y el aporte material que puede tener.

Condiciones de trabajo, que se define como la disposisición de los elementos o materiales o disposiciones normativas que permiten la actividad laboral del trabajador

Reconocimiento personal y/o social, se define como el reconocimiento propio o de las personas que se encuentran vinculadas con la supervisión del trabajo de la persona, valorando los logros en el trabajo.

Beneficios económicos, se define como los incentivos económicos o remuneraciones que recibe el trabajador y son parte de la realización de la labor del trabajador, como producto de su esfuerzo.

2.4. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales en Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

1. El clima organizacional del profesional de Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018 es Por mejorar.
2. La satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018, es Promedio.

2.5. VARIABLES DE INVESTIGACION

El presente estudio analiza las siguientes variables de investigación:

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Variable Interviniente: Características sociodemográficas

CAPITULO 3: METODOLOGÍA

El procedimiento que ha elegido para la selección de las unidades de análisis, recolección, medición y análisis de los datos se describen como sigue.

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo cuantitativa, porque se han medido las variables mediante el proceso de operacionalización de las variables de investigación, se ha empleado un instrumento de medición estructurado para recolectar datos y éstos se analizan empleando las herramientas de la ciencia estadística.

Según el nivel de conocimientos de las variables de investigación es correlacional, porque en el presente estudio se mide el grado de relación de dos variables de investigación, también es transversal porque las variables de estudio se midieron en un solo momento en las unidades de análisis y es no experimental u observacional, porque se recolectan datos de las unidades de análisis sin intervención o condicionamiento aplicados a las unidades de análisis (Hernandez-Sampieri, 2014).

3.2. UNIDAD DE ANÁLISIS

Profesional en Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2018.

3.3 POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población está conformada 112 profesionales de enfermería asistenciales de 16 servicios tanto de hospitalización, áreas críticas y consultorios externos, a quienes en su totalidad se les solicitó su participación voluntaria en el estudio, debido a la importancia de contar

con información sobre las variables de investigación y por tratarse de una población pequeña.

En el cuadro 01 se presenta la estructura de la población.

Cuadro 1: Estructura de la población:

Servicio	Nº
Consultorios externos	3
Diagnóstico por imágenes	2
La Virgen	7
Santa Ana	7
Jesús María	2
San Vicente	12
Inmaculada	6
San José	7
San Luis	7
Corazón de Jesús	7
San Miguel	7
Rosario	7
Centro Quirúrgico	12
Emergencia	10
Unidad de Cuidados Intensivos	7
Reten	9
Total	112

Fuente: Departamento de Enfermería. INCN (2018)

Los criterios para la aplicación del instrumento de medición son:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Profesionales de Enfermería que acepten voluntariamente a participar en el estudio.
- Profesionales de Enfermería que laboran más de un año en la institución.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Profesional de Enfermería que está haciendo uso de descanso médico, vacaciones o licencia, durante el periodo de aplicación del instrumento de medición.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica de recolecciones datos fue la encuesta, que según García Ferrando (1993), es una investigación realizada considerando una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

3.4.1 Descripción de los instrumentos de medición

Se emplearon dos instrumentos de medición.

3.4.1.1 Para medir la variable Clima Organizacional:

Se utilizó un Cuestionario del Ministerio de Salud (MINSA) para evaluación del Clima Organizacional, aprobado con Resolución Ministerial N.º 626-2015/MINSA “Manual de Buenas Prácticas para la Mejora del Clima Organizacional” (Ver Anexo 1). El instrumento ya validado consta de 34 ítems, distribuidos en 3 categorías:

1. Cultura de la Organización
2. Diseño Organizacional
3. Potencial Humano.

Cada ítem, tiene las siguientes alternativas:

Nunca (1 punto),

A veces (2 puntos),

Frecuentemente (3 puntos)

Siempre (4 puntos).

Cuadro 2: Ítems del Instrumento que mide Clima Organizacional por categorías

Categorías	Ítems
Cultura de la Organización	1, 8, 20, 23, 24, 26, 31, 33
Diseño Organizacional	3, 6, 10, 13, 14, 27, 29, 30, 34
Potencial Humano	4, 5, 7, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 21, 25

Fuente: Resolución Ministerial N.º 626-2015/MINSA

Así mismo, los puntajes a nivel global (puntaje total) y por categoría obtenidos permiten que la unidad de análisis se clasifique en uno de los siguientes diagnósticos:

1. No Saludable,
2. Por Mejorar
3. Saludable,

las cuales se aplican a cada Categoría del instrumento. Se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 3: Diagnósticos del Clima Organizacional por categoría

Diagnostico	Cultura de la Organización	Diseño Organizacional	Potencial Humano	Puntaje Total
No Saludable	Menos de 16	Menos de 18	Menos de 22	Menos de 56
Por Mejorar	16 - 24	18 - 27	22 - 33	56 – 84
Saludable	Más de 24	Más de 27	Más de 33	Más de 84

Fuente: Resolución Ministerial N.º 626-2015/MINSA

El instrumento fue sometido a prueba de Confiabilidad, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach, (1951), que es una medida de consistencia interna del instrumento de medición

Su valor esta entre cero y uno, cuanto más cercano está a uno el instrumento es más confiable. Para este instrumento se ha obteniendo 0.896, por tanto, el instrumento es confiable. (Ver Anexo 1)

3.4.1.2 Para medir la variable Satisfacción Laboral:

Se utilizó la “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de Sonia Palma (Palma, 2005) el instrumento está validado, consta de 27 ítems, agrupados en 4 categorías:

1. Significación de la Tarea
2. Condiciones de Trabajo
3. Reconocimiento Personal y/o Social
4. Beneficios Económicos. (Ver Anexo 1).

El instrumento evalúa la Satisfacción y se mide mediante 27 ítems, cada ítem tiene 5 alternativas, bajo escala ordinal:

Total de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Total desacuerdo.

Los ítems tienen puntuaciones positivas y negativas. Los puntajes a nivel global (puntaje total) y por categoría obtenidos permiten que la unidad de análisis se clasifique en uno de los siguientes diagnósticos:

1. Muy Satisfecho
2. Satisfecho
3. Promedio
4. Insatisfecho
5. Muy Satisfecho

Cuadro 4: Ítems de la Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC) por categorías

Categorías	Ítems
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 22, 25, 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27
Reconocimiento personal y/o Social	6, 11, 13, 19, 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10, 16

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Cuadro 5: *Ítems positivos y negativos de Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

Ítems	
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Cuadro 6: *Puntuaciones Positivas o Negativas de los ítems de la Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)*

Ítems	Total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Cuadro 7: *Calificaciones Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) por categorías:*

Calificación de la Satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy Satisfecho	37 o mas	41 o mas	24 o mas	20 o mas	117 o mas
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	20 – 23	16 – 19	103 – 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 19	11 – 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10	75 – 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

El instrumento fue sometido a prueba de Confiabilidad, empleando el coeficiente Alfa de Cronbach. (Ver Anexo 2)

Para este instrumento se ha obteniendo 0.685, por tanto, el instrumento es medianamente confiable. (Ver Anexo 2)

Así mismo se midieron variables demográficas que conforman parte de la sección Datos Generales, (ver Anexo 1).

3.4.2 Proceso de Recolección de Datos:

Se siguió el siguiente procedimiento:

- Se solicitó autorización de aplicación del proyecto al Departamento de Enfermería.
- Dada la autorización de aplicar el estudio, se procedió a aplicar los instrumentos; para ello se coordinó con las jefaturas de cada servicio, y en los días de reunión de servicio, se presentó y explicó la finalidad del estudio y luego se procedió a solicitar la participación de las enfermeras a través del consentimiento informado. Las enfermeras que no estuvieron presentes en los días de reunión, se las visitó en su turno correspondiente. Esta fase de recolección tuvo una duración de 3 meses aproximadamente.
- El proyecto fue aprobado con el acta número 19-002, de evaluación del comité de ética e investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Finalmente se realizó la base de datos siguiendo la estructura de los instrumentos para medir las variables de investigación, empleando Hoja de Cálculo Excel 2016.

3.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La base de datos en Excel fue importada desde el software SPSS versión 23. Asimismo, el procesamiento y análisis de datos se realizó también con el software SPSS de la misma versión.

Para describir las unidades de análisis se empleó la estadística descriptiva, se consideró las variables de datos generales. Se emplearon cuadros y gráficos de frecuencias, asimismo las variables cuantitativas se resumieron mediante medidas de resumen.

La relación entre las variables de investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se realizó la prueba de independencia, porque después de medirlas, los puntajes totales obtenidos se categorizaron según las escalas pertinentes explicadas en las secciones 3.5.1.1 y

3.5.1.2, asimismo, se empleó un nivel de significancia estadística de 5% ($p < 0.05$).

3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

El desarrollo del proyecto fue a partir de la aprobación de autorización del Departamento de Enfermería, con el acta del Comité de ética Institucional y de la Facultad de Medicina 19-0021 mediante el proceso de la toma del Consentimiento Informado a cada uno de los profesionales de Enfermería que hacen la labor asistencial. Se brindó información necesaria de la investigación, aclarando todas las dudas e inquietudes de los enfermeros. Se aplicó el consentimiento informado (Ver Anexo 3). En todo el proceso se aplicaron los principios éticos de: *Autonomía*, mediante el cual las enfermeras decidieron participar de manera voluntaria, anónima y confidencial en el estudio. *Justicia*, a todos los Enfermeros, se les solicitó participar según criterios de selección. *Beneficencia*, pues los resultados del estudio benefician a la población de Enfermeros, y *No Maleficencia* ya que el estudio en ningún momento incurrió en daño a la población de Enfermeros.

CAPITULO 4: RESULTADOS

De una población total de 112 profesionales de enfermería, 105 enfermeras participaron en el estudio correspondiendo a una tasa de respuesta de 93.7%, lo cual es alta.

4.1 Descripción de las unidades de análisis

Se presenta en el cuadro 8, las variables de manera resumida.

CUADRO 8: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, 2018.

Características sociodemográficas		n (%)
Edad (media \pm DE)		41 \pm 7.5
Sexo	Femenino	90(86)
	Masculino	15(14)
Estado Civil	Soltera	51(49)
	Casada	53(50)
	Separada	1(1)
Tiempo de servicio	Menos de 5 años	12(11)
	6 a 15 años	52(50)
	16 a 25 años	26(25)
	Más de 25 años	15(14)
Condición Laboral	Nombramiento	90(86)
	Contrato	15(14)
Estudios de Especialidad	Si	103(98)
	No	2(2)
Estudios de Maestría	Si	23(22)
	No	82(78)
Estudios de Doctorado	Si	5(5)
	No	100(95)
Grados académicos obtenidos	Maestría	4(4)
	Doctorado	1(1)
	Ningún grado	100(95)
Total		105(100)

El promedio de la edad es 41 años, la mayoría del personal de enfermería son de sexo femenino (86%). La mitad de las entrevistadas tienen de 6 a 15 años de servicio en enfermería. El 86% del personal son nombradas y casi el 100% tienen estudios de especialidad.

El 22% tiene estudios de maestría y el 80% no tiene estudio de doctorado. Es muy bajo el porcentaje de personal con grados académicos de maestro y doctor, siendo en total 5%.

4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL:

CUADRO 9: DESCRIPCION DE LOS PUNTAJES, POR DIMENSIONES Y TOTAL, DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, 2018

Medidas	Cultura de la Organización	Diseño Organizacional	Potencial Humano	Puntaje Total
Media	14.95	25.09	27.20	80.62
Desviación estándar	3.04	4.14	4.76	8.60
Mínimo	9	17	15	60
Máximo	24	36	44	108

Conforme al cuadro 9, el puntaje total en promedio los enfermeros han obtenido por mejorar. Para la primera dimensión en promedio es no saludable y las dos últimas dimensiones el promedio indica que es por mejorar.

El puntaje mínimo en cada una de las tres dimensiones expresa que no es saludable, pero a nivel total indica por mejorar. En cuanto al puntaje máximo en la dimensión 1, indica por mejorar y en cada una de las dos últimas dimensiones expresa que no es saludable, pero a nivel total indica por mejorar.

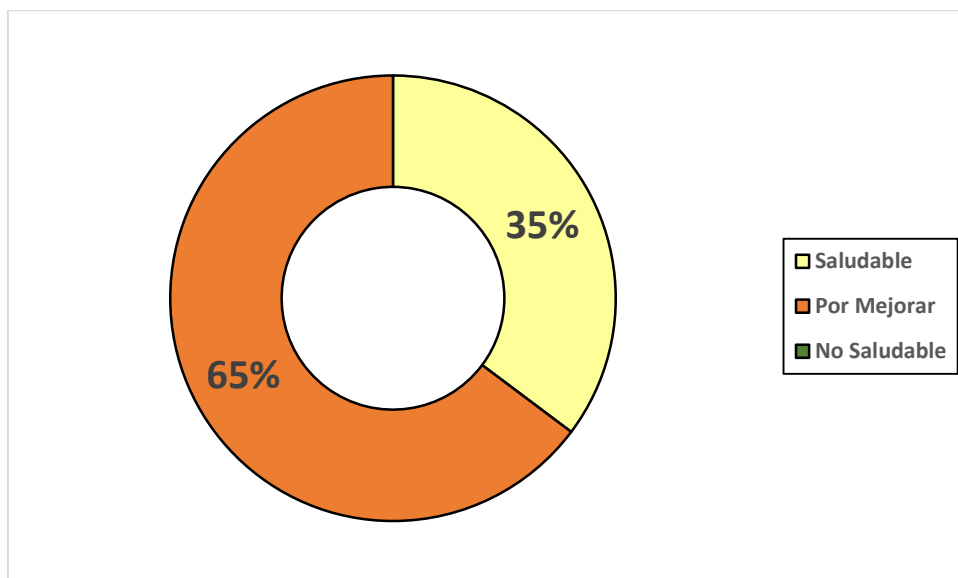


FIGURA 1: DISTRIBUCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018

La figura 1, muestra que, de un total de 105 enfermeras, la mayoría 65%(68) identifica que el Clima Organizacional de la institución se encuentra en un nivel Por Mejorar.

CUADRO 10: DISTRIBUCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018. (Percibido por enfermeras)

Clima Organizacional	Dimensiones		
	Cultura de la Organización	Diseño Organizacional	Potencial Humano
	n (%)	n (%)	n (%)
Saludable	0(0)	28(26.67)	8(7.62)
Por Mejorar	43(40.95)	73(69.52)	10(9.52)
No Saludable	62(59.05)	4(3.81)	87 (82.26)

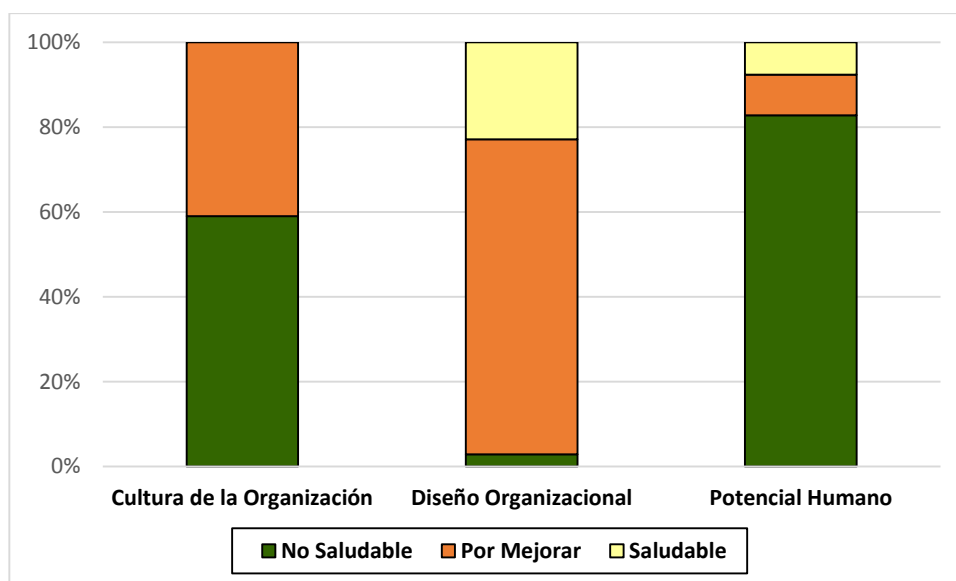


FIGURA 2: DISTRIBUCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN DIMENSIONES DEL NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018

El cuadro 10 y figura 2, evidencian el comportamiento de las tres dimensiones del Clima Organizacional; donde la dimensión Cultura de la Organización que describe los conflictos, motivaciones e identidad con la institución de los encuestados, la mayoría considera en un nivel no Saludable con 59.05%. En el caso de la Dimensión Diseño Organizacional que se caracteriza por la capacidad de toma de decisiones de los directivos, las remuneraciones dadas, la estructura y comunicación organizacional, el 69.52% de los encuestados que son la mayoría lo consideran como Por mejorar. Así mismo la Dimensión Potencial Humano que se caracteriza por la innovación y liderazgo de la institución, recompensa y confort, la mayoría (82.26%) de los encuestados lo consideran como no Saludable.

En la figura 2, podemos observar el comportamiento de la cultura organizacional, la dimensión Cultura de la Organización y la Dimensión Diseño Organizacional tienen comportamientos similares destacando que la mayoría de encuestados considera no saludable, pero para la dimensión diseño organizacional la mayoría lo considera por mejorar.

4.3 SATISFACCION LABORAL:

CUADRO 11: DESCRIPCION DE LOS PUNTAJES, POR DIMENSIONES Y TOTAL, DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, 2018

Medidas	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Media	28.33	26.01	15.54	12.82	82.70
Desviación estándar	3.56	4.10	2.74	3.64	8.40
Mínimo	15	14	9	5	58
Máximo	35	36	22	21	107

Conforme al cuadro 11 el puntaje total de la satisfacción laboral es en promedio insatisfecho. En la primera y cuarta dimensión, la satisfacción laboral es promedio, en la segunda y tercera dimensión el promedio es insatisfecho.

El puntaje mínimo en cada una de las cuatro dimensiones y el puntaje total indica insatisfecho. En cuanto al puntaje máximo en cada una de las tres primeras dimensiones indica satisfacción laboral satisfecha como también para el puntaje total. En la dimension4 expresa muy satisfecho.

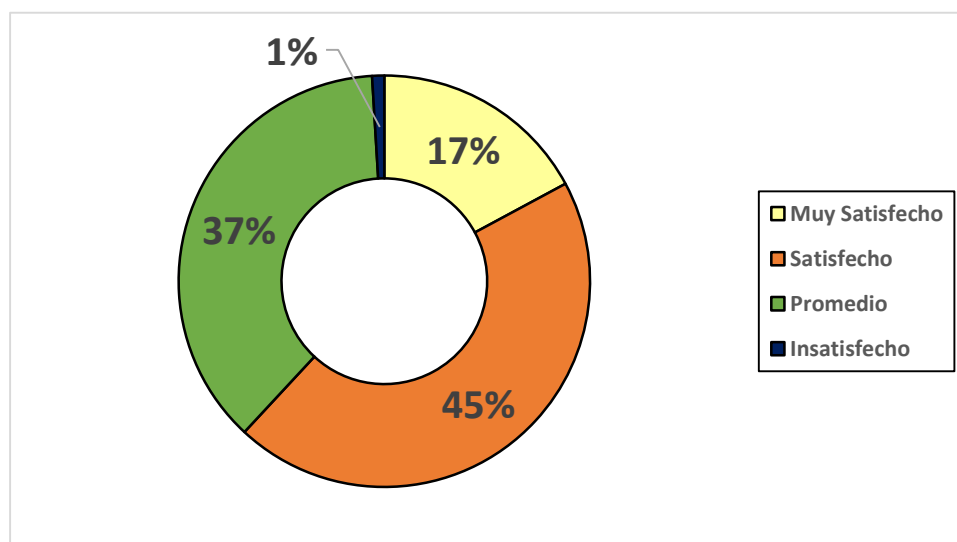


FIGURA 3: SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018

La figura 3, muestra que, de un total de 105 enfermeras la mayoría 45% (47) identifica la satisfacción laboral como satisfecho, seguido de un

37% de enfermeros que expresan que su satisfacción laboral es promedio.

CUADRO 12: DISTRIBUCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018

Satisfacción Laboral	Dimensiones			
	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios Económicos
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Muy Satisfecho	8(7.62)	3(2.86)	10(9.52)	7(6.67)
Satisfecho	34(32.38)	58(55.24)	67(63.81)	16(15.24)
Promedio	46(43.81)	42(40)	20(19.05)	59(56.19)
Insatisfecho	17(16.19)	2(1.90)	8(7.62)	16(15.24)
Muy Insatisfecho	0(0)	0(0)	0(0)	7(6.67)

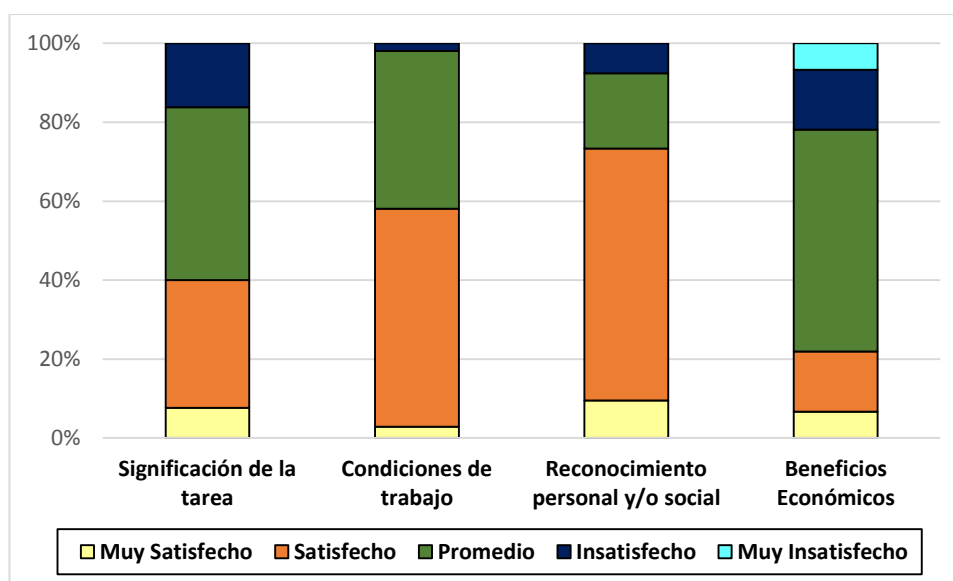


FIGURA 4: DISTRIBUCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA – 2018

El cuadro 12 y figura 4, evidencian el comportamiento de las cuatro dimensiones de la Satisfacción Laboral; para la dimensión Significación de la tarea el 43.81% del personal de enfermería tiene satisfacción

promedio. En el caso de la Dimensión Condiciones de trabajo la mayoría, el 58% indica satisfacción. En la Dimensión Reconocimiento personal y/o social el 63.81% del personal expresa satisfacción, la mayoría (56.19%) de los encuestados consideran en la dimensión Benéficos Económicos que la satisfacción laboral es promedio.

En la figura 4, podemos observar el comportamiento de la satisfacción laboral, para las cuatro dimensiones los comportamientos son distintos, destacando el predominio del nivel de satisfacción en las dimensiones 2 y 3. En las dimensiones 1 y 4 destacan el nivel promedio.

4.4 CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL:

CUADRO 13: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA - 2018

Satisfacción Laboral	Clima Organizacional		Total
	Por mejorar	Saludable	
	n (%)	n (%)	n (%)
Muy satisfecho	17(25)	1(2.70)	18(17.14)
Satisfecho	36(52.94)	11(29.73)	47(44.76)
Promedio	15(22.06)	24(64.86)	39(37.14)
Insatisfecho	0(0)	1(2.70)	1(0.95)
Total	68(64.76)	37(35.24)	105(100)

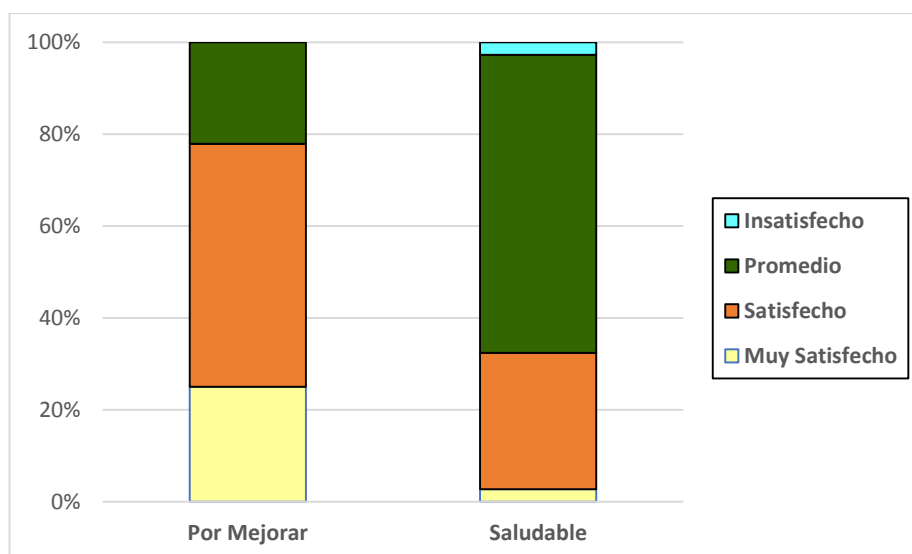


FIGURA 5: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA - 2018"

El cuadro 13 y figura 5, muestra al personal de enfermería según su opinión sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en, donde se observa que para el Clima organizacional Por Mejorar la mayoría considera satisfacción laboral y cuando el clima laboral es saludable la mayoría considera que la satisfacción laboral es promedio. Asimismo, en el siguiente gráfico, figura 6, se muestra los puntajes de la satisfacción laboral y del clima organizacional.

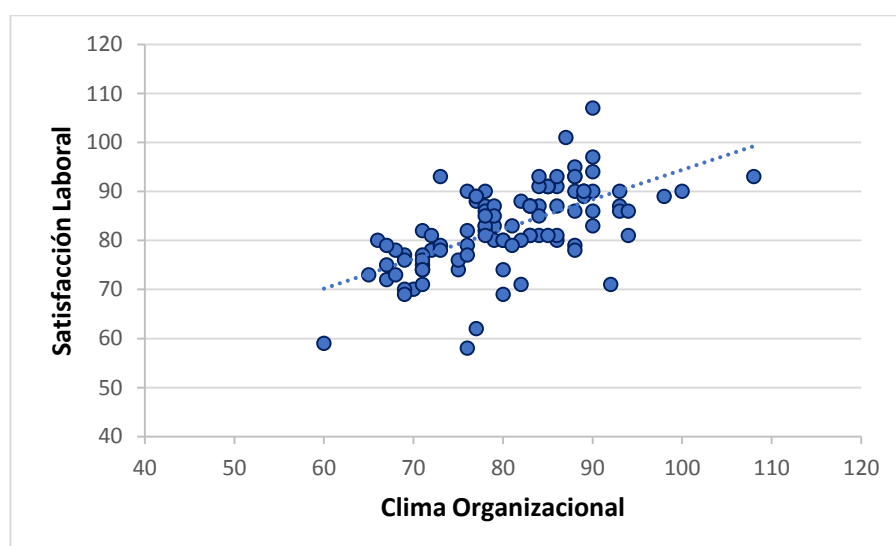


FIGURA 6: PUNTAJES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA - 2018"

Se observa que, entre los puntajes del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, existe relación directa, a mayor puntaje de clima organización también es mayor el número del puntaje de la satisfacción laboral, lo que permite afirmar que la relación es directa y el coeficiente de correlación lineal entre los puntajes de ambas variables es 0.62, el mismo que expresa que el grado de relación lineal no es tan fuerte. Esto se debe a que hay puntajes atípicos (muy bajos o muy altos) en comparación con la mayoría de datos.

Por tanto, la verificación de la hipótesis de investigación amerita emplear la prueba de independencia de variables categóricas o categorizadas como es el presente caso. La literatura estadística precisa dos pruebas estadísticas Prueba Chi-cuadrado y la Prueba de razón de verosimilitud.

Los cálculos realizaron mediante el software estadístico SPSS, para tal fin se empleó las frecuencias absolutas bidimensionales de las categorías de variables de investigación, (Ver cuadro 13, cuadro de contingencia). Asimismo, en el Anexo 8 se presente la prueba de aleatoriedad para evaluar si la aplicación de los instrumentos ha sido aleatoria, que es un requisito para usar la prueba de independencia, Gibbons y Chakrabort (2003).

Los resultados de la Prueba Chi-cuadrado se muestran en el siguiente cuadro:

CUADRO 14: PRUEBA CHI CUADRADO

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23.492 ^a	3	.000
Razón de verosimilitud	25.430	3	.000
Asociación lineal por lineal	22.138	1	.000
N de casos válidos	105		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,35.

Conforme a la teoría estadística, Gibbons y Chakrabort (2003), para el empleo de esta prueba, no más del 20% de celdas deben tener frecuencias menores que 5 y que la mínima frecuencia esperada no sea menor de uno, se observa en el cuadro 12 supera lo indicado por tanto para la prueba de independencia de variables se emplea la Prueba de razón de verosimilitud, para probar la hipótesis de investigación.

1) H_0 : El clima organizacional y la satisfacción laboral son independientes.

H_1 : El clima organizacional y la satisfacción laboral no son independientes.

2) Nivel de significación empleado 0.05 (5%).

3) Regla de decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) si $p\text{-value} < 0.05$, en caso contrario no se rechaza la hipótesis nula. Conforme a los cálculos que se muestran en el cuadro 12, $p\text{-value}$ (sig. asintótica) es igual a cero, este valor es menor de 0.05 (nivel de significación). Por tanto, se asume que en la población de estudio el clima organizacional y la satisfacción laboral no son independientes, es decir están asociadas.

DISCUSION

El presente estudio permite inferir juicios sobre la satisfacción laboral y clima organizacional de los profesionales de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas del Perú. La información de esta investigación a nivel institucional y de otras organizaciones de salud, permite proponer estrategias para el mejoramiento del entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores, ya que tanto enfermeras como otros profesionales de la salud, cumplen un rol importante para el logro de los objetivos misionales de una institución de salud.

Respecto al Clima Organizacional, se observa en el estudio que la mayoría de enfermeras perciben un clima organizacional Por Mejorar (65%), situación similar a lo evidenciado por Solís et al. (2016), quienes consideraron también que el clima organizacional es percibido a un nivel medio en enfermeras peruanas de un servicio de emergencia de un hospital público. También en el estudio de Alván & Arteaga (2013), la percepción del clima laboral es de nivel

medio (56%), este estudio también se desarrolló en una población de enfermeras peruanas de un hospital público. Estas investigaciones sobre el clima laboral percibido por enfermeras, en nuestra realidad peruana debe mejorarse, pues el trato del jefe inmediato, las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, incluso las actuales condiciones de trabajo, permiten generar un buen o mal Clima Organizacional; y esta situación de calificar el clima organizacional a un nivel medio debería ser intervenido, ya que de acuerdo a García (2009) la forma en como el trabajador percibe el clima organizacional de su centro de trabajo, de la misma forma se modifica su desarrollo productivo en su área de labores y a su vez en toda la organización.

A nivel internacional en investigaciones como el de Ríos (2017) desarrollado en Nicaragua, Vera (2013) y Juarez (2011) desarrollados en México, se observa que las enfermeras de tales estudios perciben el clima organizacional de sus instituciones como favorables o buenos. Como se puede observar existe la necesidad de mejorar el entorno de trabajo de los hospitales públicos de nuestro país, siendo por consecuencia el principal beneficiario el paciente. Además que es importante que las instituciones de salud puedan crear y mantener un buen Clima organizacional, pues ello permitirá brindar un mejor servicio y de calidad a los pacientes (Sotelo & Figueroa, 2017).

El Clima Organizacional en el estudio, de manera específica se muestra en tres dimensiones: Cultura Organizacional, Diseño Organizacional y Potencial Humano donde las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas consideran que la dimensión Cultura de la Organización es No saludable (59.05%), Diseño de la Organización está por Mejorar (69.52%) y Potencial Humano es No Saludable (82.26%) estos resultados son distintos a lo hallado por Solís et al. (2016) quienes en una población peruana de enfermeras consideraron que las tres dimensiones están en un nivel Por Mejorar (65% vs. 59% vs. 86%).

Cuando analizamos de manera individual cada dimensión observamos que, en la *Dimensión Cultura Organizacional*, casi la mitad de enfermeras la considera No saludable (59.05%), estos resultados nos brindan un panorama

de como se está presentando en su conjunto los conflictos, motivaciones e identidad de las enfermeras en la institución. Tal es así que en otros estudios, como el de Vera (2013), más del 50% de las enfermeras de 8 hospitales de una región de México, manifestaron que se relacionan recíprocamente con sus compañeras de trabajo, y en consecuencia percibían un buen clima laboral de trabajo, situación que es diferente en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, ya que como bien se considera la Cultura Organizacional como No Saludable, los conflictos son también vistos de manera regular, siendo este aspecto considerado en esta dimensión. Así mismo, en el estudio de Ríos (2017) estudiaron a la Motivación en el trabajo, siendo esto un aspecto que pertenece a la Dimensión Cultura Organizacional. En este estudio, mostraron que la motivación de enfermeras es de nivel medio a bajo, y es también lo que refleja la Dimensión cultura Organizacional al ser considerado Por Mejorar, por lo que se evidencia que la Jefatura de Enfermería probablemente no otorga el crédito al esfuerzo de su personal. Es así, que la cultura organizacional es la clave para el éxito y desarrollo de la organización, pues refleja la interacción entre los empleados y la percepción que éstos tengan de su organización, de ahí la importancia de cultivar una buena cultura organizacional en el entorno de trabajo (M. Sánchez, 2017).

Respecto a la Dimensión *Diseño Organizacional*, que evaluó aspectos como estructura, toma decisiones, Comunicación Organizacional y Remuneración, siendo todos estos componentes importantes para el desarrollo de la institución y en consecuencia tener un buen Clima Organizacional, el estudio calificó esta dimensión como Por Mejorar con 69.52%, por lo que sería necesario identificar las razones por las cuales más de la mitad de la población la califica como Por Mejorar o de nivel medio. Es así que, al comparar los componentes de esta dimensión con lo obtenido en otras investigaciones se observa por ejemplo que, Vera (2013) reportó que el 37% enfermeras cuentan con lo mínimo necesario para desempeñarse en sus funciones, también en el estudio de Ríos (2017) la participación de las enfermeras en la toma de decisiones es considerada como baja, incluso las enfermeras perciben miedo a las jefaturas de Enfermería. En general esta dimensión de Diseño Organizacional en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas debe

fortalecerse, ya que así como se muestra en otras investigaciones, las enfermeras tienen que adaptarse a la realidad de un hospital público, en donde a veces no existe todo lo necesario para su desenvolvimiento, pero también la propia estructura de enfermería a nivel jerárquico no permite una libre participación de todas las enfermeras, sin importar la antigüedad o años de servicio, sino por el contrario la preparación y desenvolvimiento en la práctica; y esto refleja claramente la razón por la cual las enfermeras calificaron la Dimensión de Diseño Organizacional, por Mejorar.

En relación con la *Dimensión Potencial Humano*, el estudio muestra que las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas lo consideran No Saludable en un 82.26%. La Dimensión Potencial Humano consideró ítems relacionados al liderazgo, Innovación y confort. Siendo tan importante el Potencial Humano en una institución porque refleja el talento humano de los trabajadores. Por tanto, si observamos en otras investigaciones, como el de Ríos (2017), la percepción de liderazgo en enfermería se considera poco óptimo, lo que también se asemeja con el estudio, ya que el Liderazgo, como parte de la Dimensión Potencial Humano, se considera Por Mejorar, por tanto es necesario que las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas puedan creer en sus propias capacidades, y que la actitud pasiva o poco participativa en la dirección de los equipos de enfermería reciba una intervención general. En este sentido es importante lo que menciona Alonso, García, López, & Amador (2018) que el pobre estímulo por las nuevas ideas genera ambientes laborales no deseables para una adecuada gestión del talento humano

Así mismo es importante mencionar que la capacitación fortalece el Potencial Humano; y ante esto, estudios como el de Vera (2013) mostraron que escasas veces se imparten jornadas de capacitación en su institución mientras que en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, la dimensión Potencial Humano que considera ítems de percepción de la capacitación, fue identificado como No Saludable, lo cual demuestra que los servicios de enfermería y la jefatura de enfermería en general deben promover la capacitación en servicio y también con proyección social, ya que existen profesionales de enfermería que bien podrían capacitar a enfermeras de la

institución y de otras instituciones. Es necesario hacer crecer el potencial humano de enfermeras, lo cual se traducirá en una mejor atención al paciente.

La satisfacción Laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el estudio se encuentra en una proporción similar entre satisfacción e insatisfacción, como se observa la mayoría de las enfermeras está satisfecha laboralmente con 45%, mientras que 37% tiene satisfacción promedio; esta realidad es distinta, a lo obtenido por Bobbio & Ramos (2010) en un estudio peruano, donde la satisfacción laboral del personal no médico (enfermeras y obstetras) alcanza el 26% y la insatisfacción con 74%, y de igual forma en el estudio de Carrillo, Martínez, Gómez, & Meseguer (2015) las enfermeras destacaron por ser las que ofrecen niveles de satisfacción más reducidos, mientras que Juárez (2011) y Juárez, (2012) en México reportan, que las enfermeras están medianamente satisfechas, similar situación se observa en España, en el estudio de Pablos & Cubo (2015) donde la satisfacción en el grupo de enfermeras de tres hospitales es de nivel medio a alto. Este panorama nos muestra que existen diferencias entre la satisfacción laboral de enfermeras peruanas, con la satisfacción laboral de enfermeras de otros países, resaltando la insatisfacción en gran porcentaje en las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, siendo casi el 50%. Esta situación probablemente se ha dado por factores institucionales y también por el propio sistema de salud de nuestro país, que evidencias claras deficiencias y problemas que afecta la labor de los profesionales de la salud.

Cabe señalar, que el actual sistema de salud afronta un presupuesto insuficiente para el sector, en dotación de recursos humanos tanto médicos, enfermeras y personal técnico, para todos los hospitales del país etc. la modernización de los hospitales tanto en infraestructura y equipos se encuentran en proceso, la prevalencia de enfermedades transmisibles y no transmisibles y la reaparición de otras enfermedades que eran prevenidas por vacunación, implican un gran atraso con relación a los sistemas de salud de América y Europa. Los esfuerzos técnicos para modernizar el sistema de salud, es resaltable sin embargo necesita mayor celeridad (F. Sánchez, 2014) y compromiso de parte de nuestras autoridades.

Sobre la Insatisfacción Laboral, Carrillo, Martínez, et al. (2015), considera que los profesionales de enfermería son los que se encuentran en más contacto con el paciente, y son las enfermeras, en quienes recae la responsabilidad de viabilizar o solucionar problemas o dilemas que surgen durante la práctica diaria, además de afrontar la sobrecarga laboral, relaciones interpersonales deficientes, falta de incentivos, entre otros factores de carácter externo pudieran explicar la insatisfacción con el trabajo, y que como sustenta Cifuentes & Manrique (2014) pudiera llevar también al ausentismo y al abandono del trabajo, siendo la insatisfacción laboral una desventaja para toda organización.

Esta investigación también identificó la satisfacción laboral en las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en sus cuatro dimensiones, siendo: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios Económicos.

Respecto a la dimensión *Significación de la tarea*, que define como una valoración que la persona tiene hacia su trabajo, teniendo en cuenta el sentido de esfuerzo del trabajador, la realización con su trabajo, el sentimiento de equidad y el aporte material que puede tener, en el estudio se observa que existe una satisfacción promedio con 43.81% en esta dimensión; esta situación es similar a lo reportado por Juárez (2011) quien en su investigación, el 45% de enfermeras se siente satisfecha con las oportunidades de desarrollo en su trabajo, indicador que es semejante a la definición de la dimensión de Significación de la Tarea en el estudio, también Juárez (2011) registró que el 70% de enfermeras en su estudio se encuentran satisfechas con la forma en como se realiza su trabajo, siendo también distinto con el presente estudio ya que en la dimensión significación de la tarea se registra una satisfacción media o regular.

En la dimensión *Condiciones de Trabajo*, que se define como la disposición de los elementos o materiales o normas que permiten la actividad laboral del trabajador, en el estudio se encontró que la mayoría de enfermeras, el 55% está insatisfecha y 40% tiene una satisfacción promedio, mientras que Juárez (2011) reporta una mediana satisfacción respecto al ambiente físico de trabajo

y de igual forma Carrillo, Ríos, et al. (2015) manifiesta que las enfermeras tienen una satisfacción regular respecto a las condiciones físicas del trabajo; tales situaciones evidencian que existe una común calificación a como las enfermeras valoran las condiciones en las que trabajan, donde es necesario intervenir, pues tales deficiencias tienen consecuencias en la atención del paciente. Además como manifiestan Seguel, Valenzuela, & Sanhueza (2015) los roles que debe cumplir la enfermera en el ambiente laboral y en la vida le provocan desgaste, frustración y síndromes patológicos físicos y psíquicos, por lo que es importante y necesario evaluar los lugares de trabajo para mejorar los procesos, la infraestructura y la relación del recurso con la demanda de atención de salud.

En relación a la dimensión *Reconocimiento personal y/o social*, que se define como el reconocimiento propio o de las personas que se encuentran vinculadas con la supervisión del trabajo de la persona, valorando los logros en el trabajo; se observa que casi la mitad de las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas está satisfecha con 63.81%, situación distinta a lo observado en el estudio de Carrillo, Martínez, et al., (2015) donde se obtienen niveles de satisfacción negativos respecto con las posibilidades de promoción o ascenso. En el estudio de Carrillo, Ríos, et al. (2015) las enfermeras se sienten medianamente satisfechas respecto al reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho. Probablemente esta situación se debe a que es común observar que las posibilidades de reconocimiento en el trabajo se dan por factores como antigüedad o cercanía a la gestión Jefatura, mas no por factores que tomen en cuenta los méritos personales o profesionales, los cuales conllevan a insatisfacciones y desmotivaciones. Además, tener en cuenta que el reconocimiento de los logros refuerza el sentimiento de apego a la organización y el trabajo en equipo (Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández, & García, 2017).

En la dimensión Beneficios Económicos, que se define como los incentivos económicos o remuneraciones que recibe el trabajador, en el estudio se observa una satisfacción promedio de 56.19%, y similar situación se observa en el estudio de Bobbio & Ramos (2010) donde el 30.8% estaba satisfecho con su salario, y el 15% satisfecho con los incentivos económicos, mientras

que Carrillo, Ríos, et al., (2015) reportó insatisfacción de las enfermeras con respecto al salario; y para Yukari, De Souza, & De Brito (2019) los beneficios y remuneración salarial son los factores que más influyen en la satisfacción de los profesionales de enfermería. La realidad de las remuneraciones adecuadas al personal asistencial de salud, debería tomarse más en cuenta, ya que son las enfermeras, personal técnico de enfermería y también médicos quienes se encuentran expuestos a una serie de enfermedades dentro de los hospitales, además de trabajar en horarios nocturnos, domingos y feriados, lejos de la familia y seres queridos, sin embargo, se observa que el Estado Peruano otorga menor presupuesto al sector de salud a comparación de otros sectores, siendo así las remuneraciones bajas o muy básicas, y esta austeridad económica en el sector salud del Perú, provoca también que se racionalicen los materiales y recursos en los hospitales, los cuales permiten brindar una atención de buena o mala calidad a los pacientes.

Finalmente, el estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, encontrándose una relación, entre clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras a través de la prueba Chi cuadrado. Otros estudios como el de Montoya et al. (2017) demuestran que el clima organizacional se relaciona estadísticamente con la satisfacción laboral ($r = 0,523$; $p < 0,001$) donde a un clima organizacional alto, existe un mayor nivel de satisfacción laboral; Juárez (2012) y (Juarez, 2011) también mostraron que existe una correlación entre ambas variables, es así que el diagnóstico y las correlaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral debería ser una tarea común de los gestores de salud de una institución, incluyendo las autoridades de Enfermería ya que estas variables influyen en el rendimiento del personal, lo que repercute en la atención del paciente, por lo que es necesario establecer procesos de mejora continua y periódica.

En Enfermería, el clima laboral y la satisfacción laboral son fundamentales en la prestación de los cuidados, por ello, según Contreras, Reynaldos, & Cardona, (2015) sustenta que la estrategia de las organizaciones sanitarias debería ser la disminución de la brecha entre oferta y demanda de personal

de salud, siendo este aspecto también importante para fortalecer ambas variables.

Esta investigación brinda una visión sobre la realidad que vivencian las enfermeras en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, por lo que es necesario intervenciones que no solo involucren a enfermeras, sino también a todo el personal asistencial, ya que todos laboran en el mismo ambiente de trabajo y comparten el mismo clima organizacional, y así evitar insatisfacciones laborales en los profesionales, ya que al realizar un trabajo con una conducta negativa e insatisfactoria, influye en la atención del paciente y en la propia salud mental de los profesionales especialmente de Enfermería.

Una las limitaciones más importantes durante el estudio fueron los procedimientos administrativos que se tenían que cumplir durante la aplicación del estudio, además cabe mencionar que en lo posible se evitó cualquier conflicto de interés en el estudio, pues no se direccionaron resultados, y la investigadora se excluyó de la población de estudio.

CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos de la presente investigación y la verificación de hipótesis, las conclusiones son:

1. El clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, tienen una relación estadísticamente significativa ($p\text{-value} < 0.05$). Donde el clima organizacional, se encuentra en un nivel por Mejorar, la mayor parte de enfermeras se encuentran satisfechas en su trabajo; mientras que cuando el clima organizacional es saludable, la mayoría tiene una satisfacción laboral promedio.
2. El Clima Organizacional percibido por los profesionales de enfermería se considera en un nivel Por Mejorar; mientras que sus dimensiones Cultura de la Organización y Potencial Humano se califican como No Saludables.
3. La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería se encuentra en un nivel promedio (45%), observándose más insatisfacción en la dimensión Significación de la Tarea.

RECOMENDACIONES

1. Es importante mejorar las relaciones entre las autoridades de enfermería de la institución y las enfermeras asistenciales, a través de la práctica de un estilo de liderazgo participativo y permitir una mejor participación de las enfermeras en aspectos de decisión y al mismo tiempo afianzar las relaciones interpersonales, el compañerismo y la integración entre todos los servicios de Enfermería, a fin de tener una correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
2. El clima organizacional de la institución debería continuamente ser evaluado, en los distintos espacios, tanto administrativos como asistenciales, a fin de mejorar la comunicación y trabajo en equipo entre todos los trabajadores, y llegar a un crecimiento institucional sostenido. Para ello se recomienda la realización de talleres y conferencias en la institución de manera periódica, a fin de generar mayor compromiso e identificación con la institución. Es necesario fortalecer la identidad con la institución, controlar conflictos y fortalecer la cooperación y motivación en las enfermeras.
3. Es necesario intervenir en la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería de la institución, a través del reconocimiento de sus logros tanto profesionales como personales. Para ello se recomienda establecer y ejecutar de manera coherente e imparcial un plan de motivación e incentivos para las enfermeras de la institución con la finalidad de mejorar su satisfacción respecto al trabajo. También es importante brindar mejores condiciones de trabajo que ayude a incrementar su satisfacción laboral.
4. Es recomendable seguir investigando estas variables a fin de conocer los cambios o mejoras luego de las intervenciones y disponer de un instrumento de medición estrictamente diseñados para este tipo de personal, dado que tiene características muy especiales, afín de seguir contribuyendo con la mejora de la calidad de atención a los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2013). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Pontificia Universidad Católica del Perú). Retrieved from <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Alonso, L., García, A. J., López, P., & Amador, A. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Horizonte Sanitario*, 17(2), 151–160. <https://doi.org/10.19136/hs.a17n2.2042>
- Alván, P., & Arteaga, G. (2013). *Clima organizacional y calidad de vida laboral de las enfermeras del servicio de Medicina, Hospital Regional Docente de Trujillo* (Universidad Nacional de Trujillo). Retrieved from <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8605/1532.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, E., & Bernal, C. (2017). Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano. *Información Tecnológica*, 28(1), 65–76. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000100007>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133–138. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>
- Cantera, F. (1998). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., & Meseguer, M. (2015a). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías

- laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645–650. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., & Meseguer, M. (2015b). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Carrillo, C., Ríos, M., Fernández, M., Celdrán, F., Vivo, M., & Martínez, M. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería Global*, 14(40), 266–275. Retrieved from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011&lang=pt
- Chiang, M., Gómez, N., & Salazar, C. (2013). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración de La Universidad Del Valle*, 30(52), 65–74. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a07.pdf>
- Cifuentes, J., & Manrique, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances En Enfermería*, XXXII(2), 217–227. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 2(1). Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007
- Cuervo, A. (2011). *Las competencias “del ser” del gerente del talento humano y su evidencia en los procesos de evaluación de desempeño, selección y capacitación* (Universidad de Manizales-Colombia). Retrieved from http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/299/Cuervo_Valencia_Angela_Maria_2011.pdf?sequence=1
- Fernández, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción Chile. *Ciencia y Enfermería*, 9(2), 57–66. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532003000200006>
- Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J., & García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness ORGANIZATIONAL CULTURE AND JOB SATISFACTION: PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF SCALE IN FITNESS. *Journal of Sport Psychology*, 26, 104–109.

Gibbons, J.D. and Chakraborti, S. (2003). *Nonparametric Statistical Inference*. Fourth Edition. Marcel Dekker, Inc. New York-USA. ISBN: 0-8247-4052-1

García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. *Cuadernos de Administración/Universidad Del Valle*, (42). Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

García Ferrando, M. (1993). *La Encuesta*. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Comp.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 141-70). Madrid, España: Alianza Universidad.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral* (Universidad Nacional de Cuyo). Retrieved from http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernandez-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.; McGraw-Hill, Ed.).

Hernández, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración*, 59(1), 229–257. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422014000100010&script=sci_abstract

Juarez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en aguascalientes* (Universidad Autónoma de San Luis Potosí). Retrieved from <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3033/4/MAE1SLP01101.pdf>

Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica Del Instituto Mexicano de Seguridad Social*, 50(3), 307–314. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

López, C., & Navarro, J. (2003). *Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital Victoria* (Universidad Austral de Chile). Retrieved from <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/pdf/fel864a.pdf>

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-Minister*, (26), 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

- Ministerio de Salud. (2008). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Retrieved July 16, 2018, from MINSA website: <http://docplayer.es/212838-Metodologia-para-el-estudio-del-clima-organizacional-rm-no-623-2008-minsa.html>
- Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 626-2015/MINSA. , Pub. L. No. 626, MINSA (2015).
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Noboa, A. (2000). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud* (Universidad del Norte Uruguay). Retrieved from [http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima organizacional en las instituciones de salud.pdf](http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf)
- Pablos, M., & Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 61(239), 195–206. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>
- Palma, S. (2005). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Materiales*, 13.56. Retrieved from <http://www.worldcat.org/title/elaboracin-y-validacin-de-una-escala-de-satisfaccin-laboral-sl-spc-para-trabajadores-de-lima-metropolitana/oclc/1010591593?referer=di&ht=edition>
- Peña, R., Hernández, D., Vélez, A., García, M., Reyes, A., & Ureña, E. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528–536. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000600011&lang=pt
- Pérez, P. (2011). *Satisfacción Laboral* (Universidad Abierta Interamericana). Retrieved from <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Ramos, G., & Triana, M. (2007). Escuela de Relaciones Humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia Et Technica*, 34(XIII), 309–314. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/849/84934052.pdf>
- Ríos, G. (2017). *Clima organizacional del departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua, 2017* (Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Retrieved from <http://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>
- Robles, M., Diersen, T., Martpinez, eva, Herrera, P., Dáz, R., & Lllorca, J. (2005). Variables

- relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19(2), 127–134. Retrieved from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006&lng=es
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity. *ACIMED*, 20(4), 67–75. Retrieved from <http://scielo.sld.cu>
- Sánchez, F. (2014). El Sistema Nacional de Salud del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 31(4), 747–753. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400021
- Sánchez, M. (2017). Análisis sobre las diferencias de percepción de la cultura organizacional en instituciones de educación superior del sur de Sonora. *Comunicación*, 8(1), 61–71. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100006&script=sci_abstract
- Sánchez, M., & Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5). Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/549/54948501002/>
- Seguel, F., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: Revisión de la literatura. *Ciencia y Enfermería*, 21(2), 11–20. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico*, 16(4), 32–38. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006
- Sotelo, J. G., & Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior / The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15), 582–609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Toro, F., & Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias* (1st ed.; Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (Cincel), Ed.). Retrieved from <http://www.cincel.com.co/libros/1/libro.pdf>
- Toro, N. (2005). El Clima Organizacional Como Promotor de la Creatividad en la Empresa*.

Retrieved June 29, 2018, from Ciencia y EnfermeríaGESTIÓN CREATIVA PROCREA website: <https://www.adriandejesusvargas.com/blog/el-clima-organizacional-como-promotor-de-la-creatividad-en-la-empresa/>

UNID. (2016). *Diseño Organizacional*. Retrieved from http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/AE/DO/S08/DO08_Lectura.pdf

UNLP. (2012). *Cultura Organizacional*. Retrieved from <http://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>

Vera, S. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social Organizational climate of the regional hospitals of the Social Security Institute. *Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 11(2), 41–54. Retrieved from <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>

Yukari, K., De Souza, A. C., & De Brito, E. (2019). Job satisfaction of the nursing team in intensive care units. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27(1). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3168.3182>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de La Faculta de Ciencias Económicas*, 23(2), 35–51. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ESCALA DE OPINIONES SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Estimada (o) colega: este Inventario tiene el propósito de Identificar la satisfacción laboral que Ud. tiene. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de sus respuestas. Muchas gracias por su colaboración.

Datos Generales

- Género: Femenino () ; Masculino () Edad ____ (años cumplidos)
- Estado Civil: a. Soltera () b. Casada () c. Viuda () d. Separada/divorciada ()
- Tiempo de Servicio en la institución:
 - a. Menor de 5 años () b. De 6 a 15 años () c. De 16 a 25 años ()
 - d. Más de 25 años ()
- Condición Laboral:
 - Nombrado () ; Contratado () Otros ()
- Estudios de Post grado:
 - a. Especialidad: No () ; Si () Mencione.....
 - b. Maestría : No () ; Si () Mencione.....
 - c. Doctorado : No () ; Si () Mencione.....
- Grados Académicos obtenidos:
 - a. Maestría () b. Doctorado ()

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO : TA
DE ACUERDO : A
INDECISO : I
EN DESACUERDO: D
TOTAL, DESACUERDO: TD

N°		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo mal trato de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
	ITEM	TA	A	I	D	TD
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	<u>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.</u>					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al centro de labores. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala.

Nº	ITEM	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer				
2	Río de bromas				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
4	La innovación es característica de nuestra organización				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciabas para la solución de problemas				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
9	Las cosas me salen perfectas				
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones				
15	Siempre estoy sonriente				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
17	M institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada				

N°	ITEM	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
22	No cometo errores				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
27	Mi salario y beneficios son razonables				
28	Cuando encuentro algo lo devuelvo a su dueño				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
32	No digo mentiras				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				

ANEXO 2

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

La confiabilidad de la Escala de Opiniones de satisfacción Laboral y Clima Organizacional; se realizó con los resultados de la aplicación de un piloto a 20 enfermeras asistenciales de un hospital general; y para su evaluación se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right)$$

Dónde:

α es el coeficiente alfa de Cronbach,

s_i^2 es la varianza de los resultados del ítem,

S^2 es la varianza del resultado total del test,

k es el número de ítems

Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, y un valor mayor a 0,7 indica que el test es confiable.

Confiabilidad de la Escala de Opiniones de satisfacción Laboral:

Se tiene los siguientes resultados:

$$s_i^2 = 30.1 \quad S^2 = 89.9 \quad k = 27 \quad \alpha = 0.685$$

El coeficiente Alfa de Cronbach del Inventario, fue calculado con el programa estadístico SPSS versión 22, siendo el resultado 0.685, concluyendo que el cuestionario es confiable.

Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral:

Se tiene los siguientes resultados:

$$S_i^2 = 21.7 \quad S^2 = 179.2 \quad k = 34 \quad \alpha = 0.896$$

El coeficiente Alfa de Cronbach de la Escala, fue calculado con el programa estadístico SPSS versión 22, siendo el resultado 0.896, concluyendo que el instrumento es confiable.

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO

TITULO DEL ESTUDIO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, 2018

AUTORA: Lic. Gael Campos Truyenque

DECLARACION VOLUNTARIA DEL PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

He sido informado sobre el proyecto de investigación: Sus objetivos, propósito, beneficios; esclarecimiento de mis dudas por parte del responsable.

Estoy de acuerdo a ser partícipe del desarrollo de dicho trabajo; siendo desarrollada de manera anónima y confidencial. Los resultados del estudio servirán de muestra para la elaboración de próximos trabajos de dicha índole contribuyendo a la sociedad y particularmente enfocando a las enfermeras que laboran en el área asistencial

Entiendo que participar en esta investigación es de manera voluntaria.

.....

Firma del voluntario y fecha

Confirmando que he explicado adecuadamente la naturaleza de este estudio al voluntario

.....

Firma del responsable del proyecto y fecha

ANEXO 4

**CARTA N° 001- 2018-DPTO-ENF-/MINSA**

**ACEPTACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE
INVESTIGACION POR LA JEFE DE DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICA**

TITULO DEL PROYECTO:

"Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018".

La jefa que a continuación suscribe, acepta que ha leído y aprobado este proyecto y me comprometo apoyar y supervisar su realización del estudio de Investigación dentro de las normas vigentes en nuestro Departamento, dentro de la ley y de las normas nacionales e internacionales para su realización.

Lima, 08 de enero del 2018

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS
[Firma]
DPTO. DE ENFERMERIA
DPTO. DE INVESTIGACION EN ENFERMERIA
DPTO. DE ASISTENCIA INTERNA

Hc. María Milagro De La Cruz
Jefa del Departamento de Enfermería

www.icn.minsa.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos
Lima 1 Perú
Telf: (511) 411-7700

ANEXO 5

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES FINALES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste	Intrínseco	Significación de la Tarea	Muy satisfecho (Mas de 117 pts.) Satisfecho (103 - 116 pts.) Promedio (89 - 102 pts.) Insatisfecho (75 - 88 pts.) Muy insatisfecho (Menos de 47 pts.)	Escala de Opiniones SL-SPC", Autora: Sonia Palma (2005)
			Reconocimiento Personal y/o Social		
		Extrínseco	Condiciones de Trabajo		
			Beneficios Económicos		
Clima Organizacional	Campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos en la mejora de la eficacia de una organización	Cultura de la Organización	Identidad Conflicto y Cooperación Motivación	Saludable (Menos de 56 pts.) Por Mejorar (56 - 84 pts.) No Saludable (Mas de 84 pts.)	Cuestionario del MINSA, Resolución Ministerial N.º 468-2011/MINSA que aprueba la Metodología para el Estudio de Clima Organizacional
		Diseño Organizacional	Estructura Toma decisiones Comunicación Organizacional Remuneración		
		Potencial Humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort Innovación		

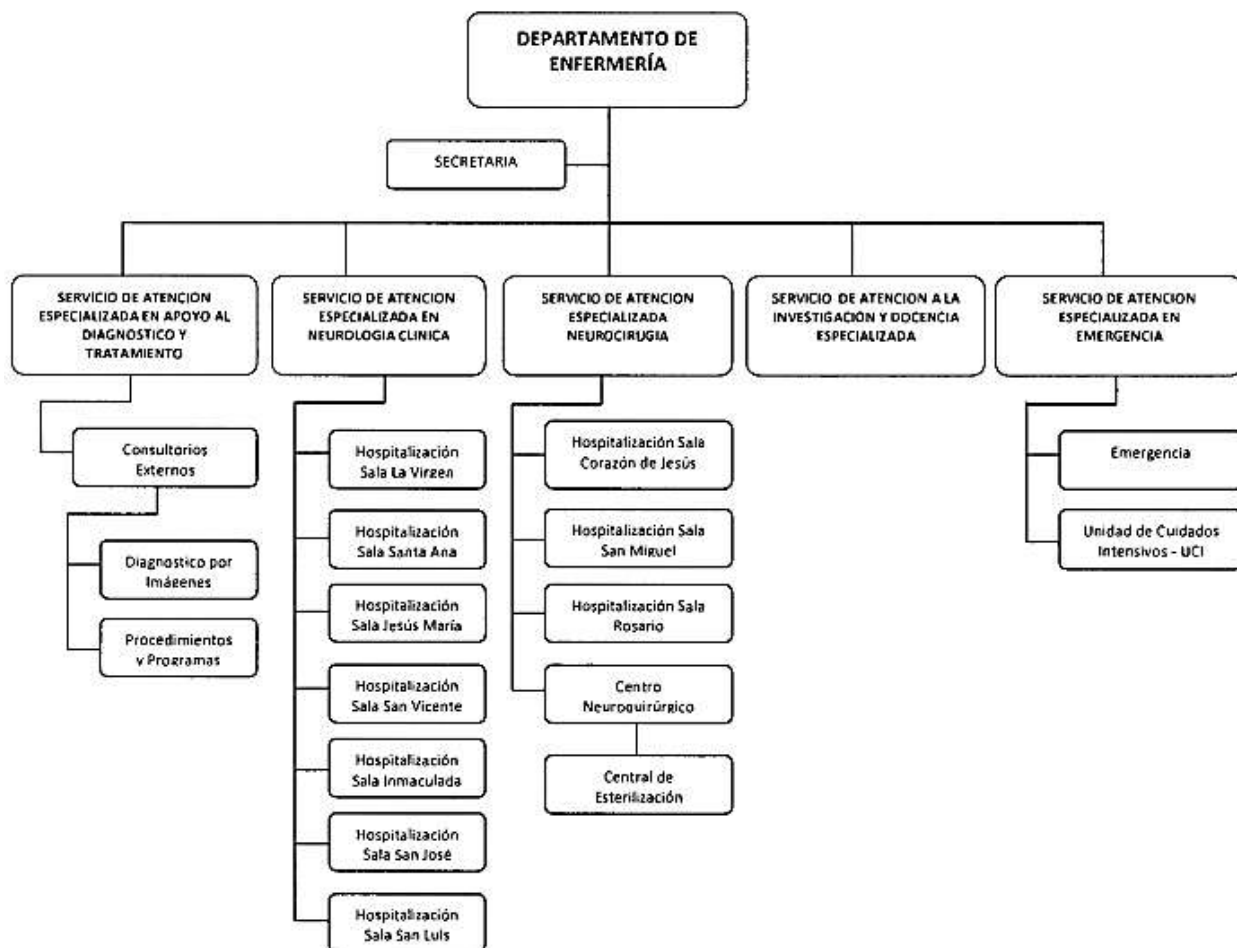
ANEXO 6

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Tipo de estudio	Técnicas e instrumentos
Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, ¿en el año 2018?	Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales en enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las características sociodemográficas de los profesionales de Enfermería. 2. Identificar el clima organizacional que perciben los profesionales de Enfermería en las dimensiones: Cultura de la Organización, Diseño Organizacional y Potencial Humano. 3. Identificar la satisfacción laboral los profesionales de Enfermería, en las dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y Beneficios económicos 	El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales en enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018	Cuantitativo, correlacional y transversal	<p><i>Para medir la variable Clima Organizacional</i></p> <p>Cuestionario del Ministerio de Salud (MINSA) para evaluación del Clima Organizacional, aprobado con Resolución Ministerial N.º 626-2015/MINSA</p> <p><i>Para medir la variable Satisfacción Laboral:</i></p> <p>Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de Sonia Palma (Palma, 2005)</p>
			Variables	Población y Muestra	
			<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Población: 116 enfermeras asistenciales del INCN,</p> <p>Muestra: No se extrajo muestra</p>	

ANEXO 7

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA INCN



García Ferrando, M. (1993). La Encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Comp.), El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad.

ANEXO 8

Prueba de Hipótesis para evaluar la aleatoriedad de la muestra

Llamada también prueba de rachas se realiza para determinar si la aplicación del instrumento ha sido aleatoria, dado que no se ha trabajado con una muestra probabilística sino con un censo, para lo cual se va a emplear una característica medida por lo menos en escala ordinal de las unidades de análisis, en este caso es tiempo de servicio (años) que tiene los siguientes niveles:

Menos de 5 años (1)

6- 15 años (2)

16 – 25 años (3)

Más de 25 años (4)

Si el resultado del tiempo de servicio muestra un determinado patrón, significa que la aplicación no ha sido aleatoria, emplear datos aleatorios es uno de los requisitos para el uso de prueba de hipótesis para la independencia de variables categóricas, Gibbons y Chakrabort (2003).

Los cálculos se ha realizado el software SPSS versión 23, el resultado es:

ANEXO 8.1
Calculo para la prueba de rachas

Prueba de rachas	
	servicio
Valor de prueba ^a	2
Casos < Valor de prueba	12
Casos >= Valor de prueba	93
Casos totales	105
Número de rachas	23
Z	,365
Sig. asintótica (bilateral)	,715

a. Mediana

1) H_0 : El tiempo de servicio es aleatorio.

H_1 : El tiempo de servicio no es aleatorio.

2) Nivel de significación empleado 0.05 (5%).

3) Regla de decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) si $p\text{-value} < 0.05$, en caso contrario no se rechaza la hipótesis nula. Conforme a los cálculos que se muestran en el Anexo 8.1, $p\text{-value}$ (sig. asintótica) es igual a 0.715, este valor no es menor de 0.05 (nivel de significación). Por tanto, se asume que la aplicación del instrumento es aleatoria.

ANEXO 9: BASE DE DATOS: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27
enf 1	5	1	5	5	2	5	5	3	1	1	5	5	1	1	4	1	5	5	5	4	4	5	3	1	5	4	4
enf 2	1	1	4	5	1	1	5	3	1	1	1	5	1	5	1	1	3	4	4	5	5	5	1	3	5	5	1
enf 3	2	2	3	5	1	1	5	1	1	5	3	4	2	4	1	1	3	2	5	1	4	4	1	5	4	4	1
enf 4	4	2	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	4
enf 5	2	1	1	5	1	1	5	2	3	1	5	3	2	4	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	2
enf 6	2	3	2	5	3	4	5	2	3	3	5	4	1	1	1	3	3	5	5	3	5	5	1	1	5	5	5
enf 7	2	2	4	5	2	4	5	3	2	4	4	4	1	1	2	2	4	4	4	2	5	4	3	2	4	4	4
enf 8	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
enf 9	3	2	2	2	4	1	2	1	3	1	4	2	2	4	5	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1
enf 10	2	3	4	5	3	4	5	3	3	3	5	4	1	4	2	3	4	4	5	3	5	5	2	2	5	5	4
enf 11	1	5	5	5	5	4	1	1	1	3	3	2	1	5	2	1	3	4	4	1	5	5	4	3	4	5	4
enf 12	2	1	3	5	2	2	5	5	2	2	4	3	4	1	4	2	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4
enf 13	4	1	5	5	1	1	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	2	5	4	2	3	4	4	3	5	5	4
enf 14	1	3	3	1	4	3	1	3	3	1	5	5	1	5	1	1	4	5	5	3	4	4	1	2	4	4	1
enf 15	4	1	4	5	1	4	5	2	1	4	4	4	2	4	1	2	4	2	4	2	5	5	2	4	5	5	5
enf 16	2	1	2	5	4	2	5	1	2	4	4	5	2	4	1	2	5	5	4	2	5	5	1	1	5	5	4
enf 17	2	4	4	5	3	4	5	2	3	4	4	4	1	4	2	3	4	1	4	3	4	5	3	2	5	5	3
enf 18	1	2	4	5	4	5	5	4	2	2	4	4	2	1	1	2	4	4	5	2	4	4	2	2	5	5	1
enf 19	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4
enf 20	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3
enf 21	1	1	5	5	1	5	5	2	1	2	1	4	2	1	1	2	2	5	5	4	4	5	4	2	5	5	2
enf 22	2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	1	5	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	2	2	4	4	4
enf 23	2	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4
enf 24	1	2	4	5	4	2	4	2	1	2	4	4	1	2	1	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3
enf 25	4	1	4	5	2	2	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3

enf 26	3	4	5	5	1	4	4	4	2	2	4	4	1	4	2	2	4	3	4	3	5	5	3	2	4	4	5
enf 27	2	2	5	5	2	2	5	2	2	4	4	4	1	4	1	2	4	5	5	2	5	5	2	2	3	5	4
enf 28	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
enf 29	2	1	4	4	2	3	5	3	2	4	4	5	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	4
enf 30	4	4	3	5	2	4	5	5	4	4	4	1	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
enf 31	5	1	5	5	1	2	5	4	4	2	2	2	2	1	4	2	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	4
enf 32	2	3	4	5	3	3	5	3	3	3	4	3	2	5	3	2	3	4	5	2	4	5	1	1	5	5	4
enf 33	2	4	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	4
enf 34	2	2	5	3	4	4	5	1	4	5	4	4	2	4	4	2	5	1	4	4	5	1	1	4	5	5	5
enf 35	5	5	4	4	2	4	5	2	1	2	5	3	1	2	4	1	3	4	5	2	5	5	2	2	5	5	4
enf 36	4	2	4	2	2	5	5	4	3	2	3	3	4	2	4	4	3	5	1	5	5	5	5	1	4	5	5
enf 37	1	2	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	1	1	1	2	5	2	5	2	5	5	1	1	5	5	3
enf 38	4	2	4	4	5	5	4	4	4	2	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4
enf 39	2	4	5	5	4	5	5	1	3	5	5	2	2	2	2	5	2	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1
enf 40	4	1	4	5	2	5	4	5	5	4	4	1	1	2	4	3	1	4	2	4	4	4	4	3	5	4	5
enf 41	2	2	5	4	2	1	4	5	1	4	4	5	1	1	1	1	3	3	5	1	4	5	2	1	5	5	2
enf 42	2	2	2	3	3	5	1	2	4	2	1	4	1	2	2	2	4	4	2	3	4	3	2	1	4	5	4
enf 43	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2
enf 44	4	1	5	5	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4
enf 45	4	2	2	5	3	2	4	2	1	2	4	4	5	2	1	2	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	2
enf 46	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3
enf 47	4	5	4	5	4	2	5	2	2	4	5	5	5	1	1	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4
enf 48	4	1	2	2	3	4	5	4	2	4	4	5	5	1	1	2	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5
enf 49	2	2	2	2	4	3	5	2	2	3	4	4	5	4	3	2	4	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2
enf 50	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
enf 51	2	1	2	5	2	4	5	5	2	4	4	4	4	5	2	2	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2
enf 52	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	1	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4

enf 53	2	3	2	4	1	2	4	2	4	4	3	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	1	3	4	3
enf 54	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	5	2
enf 55	4	1	5	5	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4
enf 56	4	1	4	5	2	4	5	4	5	2	1	3	5	1	1	1	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4
enf 57	4	1	4	5	2	4	5	2	2	3	5	5	5	1	1	2	4	5	5	2	2	4	4	4	5	5	5
enf 58	4	1	5	5	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4
enf 59	2	3	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4
enf 60	2	3	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3
enf 61	2	2	2	5	2	3	5	2	1	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2
enf 62	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2
enf 63	2	2	2	5	2	3	5	2	1	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2
enf 64	4	1	4	5	2	3	5	2	2	4	5	5	5	1	1	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4
enf 65	4	1	2	2	2	4	5	4	2	4	4	5	5	1	1	2	5	3	4	1	2	5	5	4	1	5	5
enf 66	4	2	2	5	3	2	4	2	1	2	4	4	5	2	1	2	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	2
enf 67	2	2	2	4	4	3	5	2	2	3	4	4	5	4	3	2	4	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2
enf 68	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	4	5	2	4	1	2	3	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2
enf 69	4	1	5	5	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4
enf 70	2	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
enf 71	2	1	2	5	1	3	4	5	2	4	3	2	4	5	2	2	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	2
enf 72	2	1	2	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	3
enf 73	2	2	2	4	4	3	5	2	2	3	1	2	4	4	3	2	4	2	3	1	4	4	1	3	4	4	2
enf 74	4	1	4	5	2	2	3	3	3	3	5	5	5	1	2	3	3	3	5	2	2	4	4	4	4	4	4
enf 75	3	1	2	5	4	4	2	2	1	4	4	5	5	2	1	2	2	4	5	2	4	4	2	1	5	4	3
enf 76	3	1	2	5	4	4	2	2	1	4	4	5	5	2	1	2	2	4	5	2	4	4	2	1	5	4	2
enf 77	4	4	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	1	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
enf 78	2	2	4	5	2	2	4	2	2	4	5	3	1	2	2	4	2	5	5	2	5	5	3	3	3	5	2
enf 79	2	2	2	5	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2

enf 80	4	1	2	2	2	4	5	4	2	4	4	5	5	1	1	2	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5
enf 81	3	1	4	5	2	4	5	2	1	3	5	5	5	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
enf 82	2	5	2	4	5	3	4	5	2	4	3	2	4	4	1	5	3	5	4	2	4	5	2	4	5	4	2
enf 83	2	4	2	4	2	2	5	2	2	3	4	4	5	4	3	2	4	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2
enf 84	2	2	4	4	2	2	5	4	2	2	5	4	1	4	4	2	4	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2
enf 85	2	2	4	4	3	2	4	2	5	2	1	2	4	4	3	2	4	2	3	1	4	4	1	2	5	5	4
enf 86	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	4	4	1	4	4	2	4	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2
enf 87	2	1	2	5	5	4	4	1	1	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3
enf 88	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
enf 89	4	1	4	5	2	4	5	2	2	5	5	5	5	1	1	2	4	5	5	2	2	3	3	4	5	5	5
enf 90	2	2	2	4	4	3	5	2	2	2	4	4	5	4	3	3	4	2	4	2	4	4	1	3	3	4	4
enf 91	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	4	5	2	4	1	2	5	2	5	2	5	5	2	2	4	4	2
enf 92	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
enf 93	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
enf 94	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	1	2	4	5	4	4	4	5	4	1	5	4	4	4
enf 95	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2
enf 96	4	1	2	2	2	4	5	4	2	4	5	5	5	1	1	2	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5
enf 97	2	1	2	4	1	4	3	1	1	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2
enf 98	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	5	2
enf 99	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	5	5	2	5	5	4	2	4	5	2
enf 100	4	1	2	2	1	1	2	4	2	4	4	2	2	4	1	2	5	2	5	2	5	5	2	5	4	4	2
enf 101	3	1	4	1	2	2	4	2	1	4	4	5	5	2	1	2	2	4	5	2	4	4	2	1	5	4	2
enf 102	2	3	2	4	1	2	4	2	4	4	3	1	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	1	3	4	3
enf 103	3	1	2	5	4	4	2	2	1	4	4	5	5	2	1	2	2	4	5	2	4	4	2	1	5	4	3
enf 104	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	5	2
enf 105	2	2	2	5	4	3	5	2	2	2	4	4	5	2	3	2	5	2	4	1	4	4	1	2	4	4	2

ANEXO 9: BASE DE DATOS: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

	I1	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I10	I11	I12	I13	I14	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I23	I24	I25	I26	I27	I29	I30	I31	I33	I34
enf 1	2	1	2	4	1	2	1	4	4	2	3	3	1	2	3	1	3	1	4	2	3	3	1	1	1	1	2	4
enf 2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3
enf 3	2	3	3	3	1	3	1	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	4	2	2	4
enf 4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
enf 5	3	3	4	3	1	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	1	2	1	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4
enf 6	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	1	4	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4
enf 7	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4
enf 8	3	3	4	3	1	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	1	4	4	2	4	2	2	4	2
enf 9	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3
enf 10	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
enf 11	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	1	3	1	2	4	4	3	1	4	4	4	3	4
enf 12	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	4
enf 13	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
enf 14	2	4	2	2	1	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3
enf 15	2	4	2	2	1	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	4	2	2	4	1	4	4	4	2	4
enf 16	2	4	2	2	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2
enf 17	2	2	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	1	2	2	4
enf 18	2	1	2	2	1	2	1	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3
enf 19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
enf 20	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
enf 21	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
enf 22	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
enf 23	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	1	2	3	2	4	2	4	2	3	4	1	4	3	4	3	4
enf 24	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3
enf 25	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2

enf 26	2	2	2	3	1	2	3	4	3	2	4	2	1	2	3	2	3	1	4	1	3	1	1	3	4	4	3	3
enf 27	3	3	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	2	1	4	3	4	2	4
enf 28	4	4	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	1	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4
enf 29	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3
enf 30	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	2	2	1	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2
enf 31	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3
enf 32	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3
enf 33	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	4	1	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4
enf 34	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	2	3	2	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
enf 35	2	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	3	3	4	2	4
enf 36	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3
enf 37	2	3	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3
enf 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
enf 39	2	1	1	2	2	2	1	4	3	2	4	4	2	2	3	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
enf 40	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
enf 41	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	2	4	2	3
enf 42	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	2	3	2	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
enf 43	3	4	3	2	3	1	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	4
enf 44	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4
enf 45	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	4
enf 46	3	4	2	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	4
enf 47	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3	4
enf 48	2	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4
enf 49	2	2	2	4	2	1	3	3	2	4	2	2	4	3	2	1	2	2	2	4	1	2	3	2	2	2	1	4
enf 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
enf 51	2	4	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	4	2	1	4
enf 52	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	1	2	4	1	4	2	4	4

enf 53	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4
enf 54	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	4
enf 55	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4
enf 56	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3
enf 57	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3
enf 58	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4
enf 59	3	4	2	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	3	3
enf 60	3	4	2	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	4
enf 61	2	4	2	2	4	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	4
enf 62	3	4	3	2	3	1	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	4
enf 63	2	4	2	2	4	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	4
enf 64	2	3	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	3	3	4
enf 65	2	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4
enf 66	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	4
enf 67	2	2	2	4	2	1	3	3	2	4	2	2	4	3	2	1	2	2	2	4	1	2	3	2	2	2	1	4
enf 68	2	4	2	1	4	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	4
enf 69	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4
enf 70	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enf 71	2	4	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	4
enf 72	3	4	2	2	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
enf 73	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	1	4
enf 74	2	3	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	4	2	3	1	1	2	2	3	1	2	3	3	1	2	1	4
enf 75	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2											

enf 80	2	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4
enf 81	2	3	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	4	2	3	1	1	2	2	3	1	2	4	3	3	3	3	4
enf 82	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	4
enf 83	2	2	2	4	2	1	3	3	2	4	2	2	4	3	2	1	2	2	2	4	1	2	3	2	2	2	1	4
enf 84	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	4
enf 85	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	4
enf 86	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3
enf 87	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
enf 88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enf 89	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3
enf 90	2	2	2	4	2	1	3	3	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2	4	1	2	4	2	2	2	1	4
enf 91	2	4	2	1	4	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	4
enf 92	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
enf 93	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enf 94	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	2	1	2	4	1	4	2	4	4
enf 95	3	4	3	2	3	1	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	4
enf 96	2	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	4
enf 97	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	4
enf 98	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	4
enf 99	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4
enf 100	2	4	4	4	4	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4
enf 101	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4
enf 102	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4
enf 103	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4
enf 104	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	4
enf 105	2	2	2	4	2	1	3	3	2	4	2	2	4	3	2	1	2	3	2	4	1	2	3	3	2	2	1	4